




3 1761 11648453 6









Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116484536>



# BULLETIN INF

# action

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES



30<sup>th</sup> ANNIVERSARY

Maxwell Yalden

Keith Spicer

Victor C. Goldbloom

D'Iberville Fortier

30<sup>th</sup> Anniversary  
Volume 7, no 1

GROUP OF FIVE  
- 1 -

30 YEARS! WHERE HAS THE  
TIME GONE?  
- 2 -

AS THE YEAR BEGINS  
- 3 -

MEMORIES ...  
- 3 -

THE OFFICE OF THE  
COMMISSIONER'S FIVE  
ANTENNAE  
- 6 -

BEFORE CROWN AGENTS, DO  
YOU HAVE ANY RIGHTS?  
- 7 -

LISTENING TO YOUNG  
CANADIANS  
- 8 -

CHATTING WITH THE  
COMMISSIONER  
- 9 -

## GROUP OF FIVE

*Five Commissioners of Official Languages have watched over Canada's official languages program. During their mandates, federal services to Canadians in both official languages have improved, minority language communities across the country have gained control of institutions vital to their development, and more Canadians have become bilingual. On the thirtieth anniversary of the Office of the Commissioner of Official Languages, we salute their many accomplishments.*

OFFICE OF THE  
COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT  
AUX LANGUES  
OFFICIELLES

CANADA

## 30 YEARS! WHERE HAS THE TIME GONE?

Thirty years is not a long time in the history of a country. Yet noble pages of that history have been written since the creation of the Official Languages Bureau, as the Office of the Commissioner was first called. It was on July 9, 1969, that the Canadian Parliament adopted the *Official Languages Act*, and that it came into effect on September 7 of that year.

In order to implement the new Act, the legislator introduced a number of measures, including one establishing the position of Commissioner of Official Languages and setting out its duties and powers. On April 1, 1970, Keith Spicer, a young university professor and journalist, became the first Commissioner. He had to create everything almost from scratch. Very early in his term, Keith Spicer set the tone for what was to become a marvellous adventure that still continues. The Official Languages Bureau was born, and an eventful life awaited it!

Those first years were no bed of roses. Just ask Keith Spicer. But over the years, the Office of the Commissioner protected Canadians' language rights. It closely monitored the implementation of the *Official Languages Act* within federal institutions. The agency experienced both tumultuous

periods and days of glory and success. It worked unflaggingly to promote the development and vitality of the official language communities and to promote the Act and linguistic duality in Canadian society.

Since 1970, the Office of the Commissioner has been first and foremost a team of people who believe firmly in the mission that the Act has conferred on them.

That is what Dyane Adam wanted to highlight at a simple celebration that quickly took on the air of a family reunion. It all took place in Ottawa last November 16 in an atmosphere of warm nostalgia. Keith Spicer and

Victor C. Goldbloom were at the party, as were many former employees of the Office of the Commissioner. To everyone's regret, Maxwell Yalden was on a business trip outside the country and D'Iberville Fortier

was ill and could not join the celebration.

INFOACTION is marking the event with a few pages from the family album. These photos, stories and reminiscences will remind you that, over the years, stalwart teams of public servants have supported the commissioners since 1970, and that they believed and still believe that the official languages are an essential part of what makes Canada such a good country to live in.

Hats off to all those who built the Office of the Commissioner!



## AS THE YEAR BEGINS



There is an old saying that hours may pass slowly, but years always pass quickly. Yet the hours of the first year of the new millennium passed quickly ... and here we are already in 2001. Rather than delivering the traditional New

Year's message, I would like to share a thought from one of my favourite authors, Paulo Coelho: "There is a universally understood language ... It is the language of enthusiasm, of the things done with love, with passion, to achieve a result that one wants and believes in. When you really want something, the whole universe conspires to help you achieve it." (*The Alchemist*, 1998, our translation.)

It is that language of the heart that will make the vision of a proud and dynamic Canada a reality. I wish it for you and for our country.

Dyane Adam

## MEMORIES ...

Reminiscences from some employees who have worked for the Office for 20 years or more and some others who worked in the regions.

*One of my most vivid memories of my time at the Office of the Commissioner of Official Languages is meeting with Maxwell Yalden, the second commissioner, when he hired me. "Your territory extends to the Pacific and it is your responsibility to make the greatest possible number of Canadians aware*

*of the existence of the Official Languages Act and what it means in terms of receiving and providing services. (Our translation) And then he wished me the best of luck!*

*So how was I going to do it? After studying a map of the vast territory assigned to me, I decided to make maximum use of radio and television to communicate the Office of the Commissioner's message. I had myself invited to every conference and meeting possible. Each time, I urged people to exercise their right to be served in their own language, particularly French, in federal offices. I insisted that they contact our office if they could not get service in their own language. Once I had an officer with me, we could normally settle complaints quickly and simply. It was a time when the bureaucracy was simpler and more effective, perhaps because it was less centralized.*

Maurice Gauthier

First representative of the Commissioner in Manitoba and Saskatchewan (1978-1985)

*I've been at the Office of the Commissioner nearly 20 years. Why so long? Quite simply, because I believe in what I do; otherwise, I would be somewhere else. Here, I have confidence in what I accomplish. I feel that my work helps make a difference in Canadian society. That is what motivates me every day.*

Marc Robert

*For almost 20 years, the Office of the Commissioner has given me an opportunity for growth and self-affirmation. And it's given me a chance to work with incredible people. I continue to work at the Office of the Commissioner because it's like a big family.*

Sylvie Parent

*I've worked at the Office of the Commissioner since 1987. As the Commissioner's representative in Alberta, British Columbia and the three territories, I have had the unique opportunity to work with three commissioners and with many outstanding colleagues, people motivated by profound convictions and values. Thanks to the Official Languages Act and the Canadian Charter of Rights and Freedoms, the Office of the Commissioner has been able to promote the official language communities' development and vitality. We have often acted as the government's conscience in its relations with the minority official language communities and Canadian society.*

*Nice work if you can get it!*

Deni Lorieau

*On two occasions, I was asked to become the Commissioner's first representative in Ontario and to open a regional office in Sudbury. I finally agreed to represent Commissioner Maxwell Yalden in the country's most populous province.*

*My time there gave me a chance to meet many Ontarians, both Francophone and Anglophone, who believed in the value of official languages. Not being from Ontario, I was touched by the welcome I received from Ontarians, be it in Windsor, Thunder Bay, Wawa, Rockland or Mattawa.*

Jeanne Renault

### **What am I doing at the Office of the Commissioner after 20 years ?**

*What brought me to the Office in 1980 was a strong academic interest in linguistic rights. What has kept me here for over 20 years is the sense of pride I have in helping*

*to put these rights into practice. We still refer from time to time to working for "a cause." A cause can wear you down if you're fighting a losing battle. That's not the sense I have, obviously.*

*It's also important to me that the Office of the Commissioner is a small organization, compared with most federal institutions. Generally, we all know each other and, because of that, there has always been a strong sense of working together and a willingness to help that goes beyond one's duties. I was fortunate to join the Office of the Commissioner 20 years ago, and I'm glad to be here still.*

David Phillips

*As the saying goes, "time flies when you're having fun". Even though I've been working within the federal Official Languages Program for my entire career, I can hardly believe that it has already been 27 1/2 years. When I started with the Public Service Commission in June 1973, my first job was a logical extension of my recently acquired Honours BA in linguistics and languages. As a native of Stratford, Ontario, and as an only partially bilingual Anglophone with the federal government in the 1970s, I was somewhat of a rarity there, and I ended up working in a near-perfect environment to allow me to improve my language skills and become fluent in French. By 1980, with my bilingual skills in hand, I felt I was ready to defend Canadians' language rights by working as a complaints investigator and special studies officer at the Office of the Commissioner of Official Languages.*

*In 1987, I was the first employee to work in the Office of the Commissioner's newly opened Toronto office, where I was part of the "Sky Team" trying to bring English-speaking*

and French-speaking Ontarians to a better understanding of one another. My career of over 20 years at the Office of the Commissioner has given me the opportunity to work with four of Canada's five commissioners. As the months and years flash by, being part of the team of Canada's language ombudsman, attempting to bridge the gaps between Canada's two solitudes, and trying to work as an agent of change in Canadian society remains a challenging and rewarding task!

Janette Hamilton

Over the past 25 years, I have seen the Office of the Commissioner become one of the most important institutions in Canada. I am privileged to have been able to work here in both official languages, but thanks to the Act, I could choose to work in my mother tongue.

Claire Trépanier

As a native of Russell, Ontario, where Francophones are a minority, recognition of the status of the two official languages is a fundamental value for me. Although I was a little young to appreciate the impact of the adoption of the first Official Languages Act in 1969, I have made up for it since by helping to promote the principles of linguistic duality in my community and at the Office of the Commissioner of Official Languages, where I have held a number of positions. Since I started in 1976, I have been pleased to observe a growing mutual respect between the members of the two language communities, not just in my hometown but across the country.

Diane Côté

As a member of a minority community who lived in Alberta for a few years before joining the Office of the Commissioner, I saw my job as an opportunity to make a modest contribution to better relations between the heirs of these two great European cultures. While helping to implement the Official Languages Act in Western and Northern Canada, I also had an opportunity to get to know communities that were prepared to be fully part of the Canadian social fabric and to play a tangible role in making language rights a reality.

Those few years in Alberta left me with some unforgettable memories, unbreakable friendships and a greater appreciation of the challenges and opportunities that our official language communities face.

Gérard Finn  
First representative of the Commissioner of  
Official Languages in Alberta

I began my career in the federal public service at the Office of the Commissioner; I have been here over 21 years now. Why so long at the Office of the Commissioner of Official Languages? Primarily because it is a small organization ... a family! I feel at home there, because everyone knows each other so well. I feel as if everyone contributes to everyone else's success and, because the people here are so committed and charming, it is a very satisfying place to work.

Louise Dubé

### **What makes me tick ?**

A very large spring located just below the spleen – I wind it up every Sunday night, and it keeps me going until Friday at noon. I'm looking for a bigger spring to see me right through to the end of Saturday...

*What is an English-speaking Calgarian doing working for the Commissioner of Official Languages? I fell in love with the French language during a high school exchange program, when I spent two weeks in Donnacona learning the language from a family as large and noisy as my own.*

*When I was offered a job at the Office of the Commissioner of Official Languages in 1981, I moved to Ottawa from Vancouver to accept it. Since then, my work has taken me all over Canada and introduced me to all kinds of people from a serial murderer to Mounties to MPs. (On the whole, I prefer the Mounties.) My last project was a special study of official languages in high performance sport, during which I met athletes, coaches, and sports administrators and visited national sport centres – including, to my delight, the one in Calgary.*

*My ideal is for everyone to enjoy the linguistic and cultural diversity that makes this country great.*

Mary Lee Bragg

*I have thoroughly enjoyed working with four of the five Commissioners of Official Languages over the past 19 years. The time I have spent in the Investigations Branch of the Office, first as an investigator and then as a manager of investigations, has been a highlight of my career in the public service. Not only have I been able to assist Canadians in obtaining federal government services in their preferred official language but, on a more personal level, I have been given a golden opportunity to improve my own ability in French. For this I am very grateful.*

David Snook

## THE OFFICE OF THE COMMISSIONER'S FIVE ANTENNAE

The term “antenna” comes from Keith Spicer, the first Commissioner of Official Languages. That’s what he called the first regional Office of the Commissioner when, in early 1977, he decided to set up an office in the Atlantic provinces, in Moncton. Robert Pichette was the Commissioner’s very first regional representative.

The first regional office, like those that would follow, had a mandate to establish and maintain close relations with the official language communities and federal public servants in the region in order to inform them and raise awareness of the rights and obligations established in the *Official Languages Act*. The regional office was also to maintain close links with the region’s linguistic majority.

In 1978, Maxwell Yalden recruited a deputy minister in the government of Manitoba, Maurice Gauthier, to set up a second “regional antenna” in Winnipeg, this time for the Western provinces. These first two offices proved very important, on the one hand, in providing a presence for the Office of the Commissioner outside Ottawa and thus serving the public better, and, on the other, in representing regional needs and accomplishments at the national office.

In 1981, Mr. Yalden opened three more regional offices. Joan Gavan was the first representative at the Quebec office, in Montreal. Jeanne Renault opened the first Ontario regional office, in Sudbury, while Gérard Finn opened the Edmonton office to provide greater representation in Alberta, British Columbia and the Yukon.

In 1987, D'Iberville Fortier moved the Ontario regional office to Toronto because of the large number of federal regional offices in the Queen City. Monique Cousineau opened that office.

The Office of the Commissioner is proud of these "five regional antennae," which have given it a presence across Canada since 1977.



Jeanne Renault  
Atlantic Region



Gérard Gagnon  
Manitoba and Saskatchewan  
Region



Eva Ludvig  
Quebec Region



Deni Lorieau  
Alberta, British Columbia, Northwest Territories  
and Yukon Region



Karsten Kaemling  
Ontario Region

## BEFORE CROWN AGENTS, DO YOU HAVE ANY RIGHTS?

You certainly do! Language rights, at least. For a number of years, plaintiffs and jurists' associations have been telling the Office of the Commissioner about the difficulties some people have in exercising their language rights before federal tribunals.

Commissioner Adam saw the need to conduct a study regarding the Department of Justice's official language obligations. The

*Study of the Official Language Obligations of Federal Crown Agents in the Province of New Brunswick*, made public on December 12, deals more specifically with the Department of Justice's obligations when it chooses to call on lawyers from private firms to act as official Crown agents, both in civil and criminal cases.

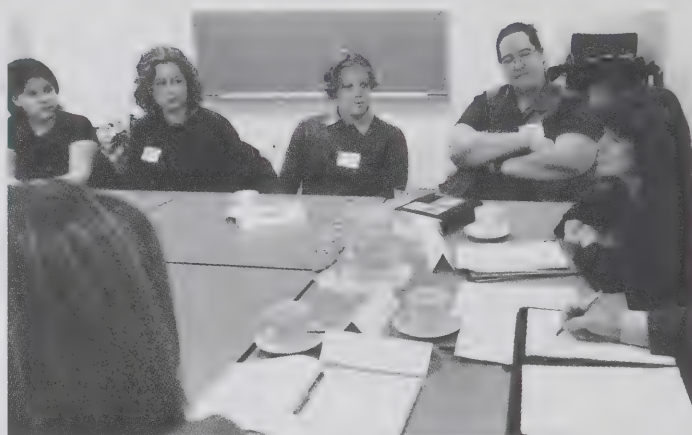
The study did not, of course, review the situation in every court in Canada. Although it was limited to reviewing the situation in New Brunswick, however it still has a national impact. It examined the effectiveness of the administrative procedure currently used by the Department of Justice, which is the same everywhere in the country. The study was intended to ensure that Crown agents fully respect the linguistic obligations applicable to the administration of justice. When the Department gives a lawyer in private practice a mandate to represent it, it must take its linguistic obligations into account.

In addition to the consultations carried out in the preparation of this study, there was a review of documents prepared by the Department of Justice regarding the *Terms and Conditions of Appointment of Crown Agents* and the attendant *Guidelines*. The Commissioner came to the conclusion that certain changes had to be made to help Crown agents to respect their linguistic obligations. After identifying four major problems, she made recommendations regarding them.

We encourage you to check out the study by visiting the OCOL Internet site at [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca) or by calling us at 1 877 996-6368. If you ever find yourself in a federal court in a criminal or civil matter, it is essential that you know your language rights.

## LISTENING TO YOUNG CANADIANS

As part of the youth consultation already under way, Dyane Adam met with delegates to the Parlement franco-canadien du Nord et de l'Ouest, held in Winnipeg last November 9 and 10. During this meeting, the exchanges and discussions were primarily about the values that are fundamental to young people and the specific expectations and needs of young Canadians in linguistic minority communities.



## THE REPORTERS OF TOMORROW? WHO KNOWS?

They are 11, 15 or 17. They are students in Francophone high schools across Canada. Perhaps someday one or more of them will become famous reporters. Why? Because in 2001 they will take part in the YOUNG REPORTER (RADIO) CONTEST.

### YOUNG REPORTER (RADIO) CONTEST.

The Office of the Commissioner of Official Languages is participating once again in this, the ninth edition of the Prix de la francophonie of the Association canadienne de langue française for the YOUNG REPORTER (RADIO) CONTEST.

The young participants in the contest must send in a draft report on the theme "People and things that increase the influence of French", as well as an audio cassette on which they briefly introduce themselves. The winning reports will be broadcast on the stations of the Alliance des radios communautaires during the Semaine nationale de la francophonie, from March 11 to 25, 2001.

There are four regional prizes of \$300 scholarships, and Dyane Adam, Commissioner of Official Languages, will present a \$700 scholarship to the national winner.

## CHATting WITH THE COMMISSIONER

The 30th anniversary of the Office of the Commissioner of Official Languages was a time for both joyful reunions and contemplation. INFOACTION took the opportunity to talk with Commissioner Dyane Adam.



**Q** *Where was Dyane Adam 30 years ago?*

**A** At Casselman High School, in eastern Ontario. I was in Grade 13. I really enjoyed school, but that didn't stop me from being active in a number of extracurricular activities.

**Q** *Such as?*

**A** President of the Student Council, which, unbeknownst to me, was preparing me for many tasks in later life. Socially, I was involved in a number of youth movements, such as Jeunesse rurale catholique. Social and cultural activities were at the top of the list. It was the era of the coffee house.

**Q** *And discotheques?*

**A** Of course! I always went to the traditional discotheque on Friday evening, especially since my boyfriend, who later became my life partner, was the popular DJ. We loved the Beatles and other English-language groups, but everything took place in French.

**Q** *At 17, were you aware of the importance of the two official languages?*

**A** I must admit that I wasn't. The world I lived in was predominantly Francophone. The few Anglophones I hung around with were bilingual. We lived in harmony in Casselman. All the classes at school were in French, except English, so we were bilingual. Living in Ontario, we had to be.

**Q** *When did you become aware of the linguistic situation of the minority communities?*

**A** As soon as I got to the University of Ottawa. Never before in my life had I felt like a "minority." All of a sudden, I realized I was, and it was sort of a cultural shock.

**Q** *Weren't your courses offered in French?*

**A** Yes, most of the courses in the Faculty of Arts were offered in both languages. However, my friend registered in sciences didn't have the same choice; the courses there were offered only in English. So I learned second-hand what bilingualism meant.

**Q** *Did it bowl you over?*

**A** I wasn't bowled over; but I was faced with what I then perceived to be a "confrontational" situation. At the age of 20, I realized that there was a real linguistic debate going on in Canada, and that I was part of it.

**Q** *What was your attitude?*

**A** Very positive as regards to bilingualism, which I quickly realized was essential to a successful career in Ontario. However, I always remained committed to French. I wrote my master's thesis in English and my doctoral thesis in French.

**Q** *How would you have reacted if someone had told you that you would be the Commissioner of Official Languages some day?*

**A** I would probably have wanted to know more. I didn't know the position existed or how important it was. As a student, I was much more concerned with my immediate needs; I was concentrating on doing well in my studies and carving out a place for myself in university life.

**Q** *And your future? Had you made any choices?*

**A** I knew very well that I would choose a service profession. I was very interested in helping people. I wanted to find a career that would deal with emotions and psychology, which is what I did.

**Q** *Thirty years after the adoption of the Official Languages Act, you find yourself in Ottawa as the fifth commissioner. Why did you decide to celebrate the 30<sup>th</sup> anniversary?*

**A** First of all, let's make it clear that it isn't the adoption of the Act that we're celebrating, but the 30<sup>th</sup> anniversary of the Office of the Commissioner as such.

An institution that was a forerunner in the field of Canadians' language rights deserves to be celebrated. I wanted to honour my predecessors and their teams who built the Office of the Commissioner. They were pioneers. They should be remembered.

**Q** *So 30 years ago, the creation of the Office of the Commissioner was a real innovation?*

**A** That's right. It was unquestionably an innovation, not just in Canada but in the Western world. Creating an ombudsman position to protect language rights was in itself a recognition that these rights are an inextricable element of human rights. Canada was in the forefront in proclaiming human rights in general and language rights in particular. Don't forget that the ombudsman concept was not as generally accepted around the world 30 years ago.

**Q** *Is the 30<sup>th</sup> anniversary celebration supposed to highlight the Office of the Commissioner's role as ombudsman?*

**A** Not just that. In fact, the three components of the Office of the Commissioner's role form a unity. We are celebrating an institution that, for 30 years, has had three main roles: as ombudsman protecting language rights, as monitor of the application of the *Official Languages Act* within the federal government, and as advocate for the Act within Canadian society.

**Q** *As broad a role as that?*

**A** One of the most important roles, and one that the Office of the Commissioner has played since the beginning, is to “educate” Canadian society. This whole question of official languages was new, and it was reassuring for some and unsettling for others. It was not just the public that needed to be informed, so did the federal administration. The Office of the Commissioner worked hard to promote language rights of which most citizens were unaware. It had to define these rights in clear and comprehensive terms and act when they were not respected.

---

**Q** *So along with other federal organizations, the Office of the Commissioner was doing pioneering work and helping to build this country?*

**A** That’s right. We have come a long way since April 1, 1970. The Office has made a distinguished contribution to ensuring that our national identity is based on Canadians’ language rights. On this 30<sup>th</sup> anniversary, I wanted to pay homage to the four commissioners who came before me and to their teams who made the agency what it is. I wanted to underline the noteworthy contribution of the federal institutions working to implement the *Official Languages Act*.

---

**Q** *The Office of the Commissioner is not just in Ottawa. Do the five regional offices that represent you in the major regions of Canada also have an important role to play?*

**A** A role that should not be overlooked. The regional offices support all the Office of the Commissioner’s activities. Our deliberations and decisions don’t take place in a vacuum. Not everything happens in the National Capital Region. Take just one example: if I appear before a parliamentary committee, policy makers or certain departments, I must represent the country’s different realities. Our research and our studies must have local and regional input, and it is the regional offices that help ensure that every region of the country is fairly represented. The teams at our five regional offices keep the Office of the Commissioner firmly anchored in the Canadian reality. They are an essential part of the institution’s dynamic. The regional offices also give us a presence all across Canada.

---

**Q** *Since the beginning, young Canadians have appeared to be a priority in the Office of the Commissioner’s programs. Is that still the case?*

**A** More than ever, especially since the Canadian youth of 2001 are the first generation of children of the *Official Languages Act*. The young people of today have had the advantage of growing up with bilingualism in action; their attitude to the official languages is completely different from that of the young people and adults of the 60s and 70s. My team and I undertook a nation-wide consultation to solicit their ideas, opinions and suggestions about the content of the youth programs. I want to listen to them.

**Q** *So you want to hear what they have to say before undertaking major projects?*

**A** I have to be open to what young people have to say, because they are the architects of tomorrow's society. They are the ones who will implement the decisions that we make today. They are the ones who will change Canadian society. As Commissioner of Official Languages, I want to understand how young people plan to contribute to this country's progress. This youth consultation process, which will take place over the course of the year, should illuminate our future youth-oriented activities. So I am undertaking this consultation with a lot of enthusiasm and hope.

**Q** *In 30 years, these now-adult young people will be celebrating the Office of the Commissioner's 60<sup>th</sup> anniversary. How will they sum up your mandate, what will they think of it?*

**A** I hope that these young people who have become our leaders will remember that Dyane Adam did everything she could to create a groundswell favourable to Canadian linguistic duality and the vitality of the official languages communities.

**Q** *And what are your hopes for the Office of the Commissioner of 2030?*

**A** That it will remain what it is today, a valiant team that is dedicated to the task and believes in the importance of its mandate: working to continue building our country. This is how the Commissioner can be an effective and dynamic agent of change.

## MISSION STATEMENT

***As an agent of change and ombudsman's office, the Office of the Commissioner of Official Languages has the mission of taking all measures intended to ensure the achievement of the three main objectives of the Official Languages Act, namely:***

- ***the equality of English and French in Parliament, within the government of Canada, the federal administration and institutions subject to the Act;***
- ***the preservation and development of official language communities in Canada;***
- ***the equality of English and French in Canadian society.***

OFFICE OF THE  
COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT  
AUX LANGUES  
OFFICIELLES

Chief Editor: Lyne Ducharme  
Writer: Monique Cousineau  
English Text Editing: Colin Morton  
French Text Editing: Henriette Levasseur  
Layout: David Roach and Thérèse Boyer

Canada Building  
344 Slater Street  
3rd Floor  
Ottawa, Ontario K1A 0T8

Tel. : (613) 996-6368  
Toll Free : 1 877 996-6368  
Fax: (613) 943-2255  
ISSN 1203-0996

E-mail: [message@ocol-clo.gc.ca](mailto:message@ocol-clo.gc.ca)  
Web site: [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)



Think recycling!  
Printed in Canada on recycled paper.

L'édification continue de notre pays. C'est en ce sens que le Commissariat peut être un agent efficace et dynamique de changement.

## MISSION DU COMMISSARIAT

**En tant qu'agent de changement et bureau d'ombudsman, le Commissariat aux langues officielles, a comme mission de prendre toutes les mesures visant à assurer la réalisation des trois grands objectifs de la Loi sur les langues officielles, soit :**

• **l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la Loi;**

• **le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada;**

• **l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.**



Rédactrice en chef : Lyne Ducharme

Rédaction : Monique Cousineau

Révision française : Henriette Levasseur

Révision anglaise : Colin Morton

Infographie : David Roach et Thérèse Boyer

Édifice Canada

344, rue Slater

3<sup>e</sup> étage

Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Téléphone : (613) 996-6368

Sans frais : 1 877 996-6368

Télocopieur : (613) 943-2255

ISSN 1203-0996

Courrier électronique : [message@ocol-clo.gc.ca](mailto:message@ocol-clo.gc.ca)

Site Web : [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)



Pensez à recycler !

Imprimé au Canada sur du papier recyclé.

**Vous tenez donc à les entendre avant d'entreprendre des projets d'envergure ?**

Je me dois de recueillir les propos des jeunes parce que ce sont eux les architectes de la société de demain. Ce sont eux qui exécuteront, qui mettront en œuvre les décisions que nous prenons aujourd'hui. Ce sont eux qui feront évoluer la société canadienne. En tant que Commissaire aux langues officielles, je veux comprendre comment eux, les jeunes, comptent contribuer au progrès de leur pays. La Consultation-Jeunesse qui se déroulera au cours de l'année devrait éclairer notre action future en faveur des jeunes. Je l'entends donc avec beaucoup d'enthousiasme et d'espoir.

**Dans 30 ans, ce sont ces jeunes devenus adultes qui célèbreront le 60<sup>e</sup> anniversaire du Commissariat. Comment résumeront-ils votre mandat, quel regard y porteront-ils ?**

l'espère que ces jeunes, qui seront devenus nos leaders, se souviendront que Dyane Adam a fait tout en son pouvoir pour réussir à créer une grande complicité mobilisatrice en faveur de la dualité linguistique canadienne et du plein épanouissement des communautés de langue officielle.

**Gu'espérez-vous du Commissariat de l'an 2030 ?**

Rien de moins que ce qu'il est présentement, une vaillante équipe qui a le cœur à la tâche et qui croit en la grandeur de son mandat : travailler à

**R** Un rôle que nous ne pouvons passer

sous silence. Les bureaux régionaux alimentent les actions de tout le

Commissariat. Notre réflexion, nos décisions ne se prennent pas en vase

clos. Tout ne se passe pas dans la région de la capitale nationale. Un exemple

entre plusieurs : si j'interviens auprès d'un comité parlementaire, auprès de

décideurs politiques ou auprès de certains ministères, je dois représenter

les différentes réalités du pays. Nos recherches et nos études doivent tenir

compte des réalités locales et régionales et ce sont les bureaux régionaux qui

contribuent à assurer la juste représentation de chacune des régions

du pays. Ce sont les équipes de nos cinq bureaux qui gardent le Commissariat

ancré dans la réalité canadienne. Elles font essentiellement partie de la

dynamique de l'organisme. En plus, les bureaux régionaux assurent notre

présence à travers le Canada.

**Q** *Depuis le début du Commissariat, la jeunesse canadienne est apparue*

*comme une priorité au sein des programmes. En est-il toujours ainsi ?*

Plus que jamais, d'autant plus que la

jeunesse canadienne de l'an 2001

représente la première génération des

enfants de la *Loi sur les langues officielles*. Les jeunes d'aujourd'hui ont

eu l'avantage de grandir avec le bilinguisme en action. Leur attitude vis-

à-vis les langues officielles est tout à fait différente de celle des jeunes et des

adultes des années 60 et 70. Avec mon

équipe, j'ai entrepris une consultation nationale dans le but de recueillir leurs

idées, leurs opinions et leurs suggestions quant au contenu des programmes à

leur écoute.

**Q** *Un rôle très vaste !*

**R** Un rôle des plus importants, et cela

depuis les premiers jours du

Commissariat, qui a dû se faire

« éducateur » auprès de la société

canadienne. Toute cette question des

langues officielles, c'était nouveau,

rassurant pour les uns et troublant pour

les autres. Il a fallu enseigner non

seulement le public mais également

l'appareil gouvernemental. Le

Commissariat a travaillé ferme à faire

valoir les droits linguistiques quasi

ignorés par la majorité des citoyens. Il

devait définir ces droits en termes clairs

et compréhensibles et agir quand ils

n'étaient pas respectés.

**Q** *Avec d'autres organismes fédéraux, le Commissariat a donc fait un travail*

*de pionnier, contribuant ainsi à*

*l'édification du pays ?*

**R** En effet. Nous en avons parcouru du

chemin depuis le 1<sup>er</sup> avril 1970. Le

Commissariat a contribué de façon

remarquable à faire en sorte que notre

identité nationale soit fondée sur les

droits linguistiques des Canadiennes et

des Canadiens. À l'occasion du

30<sup>e</sup> anniversaire, je tenais à ce qu'on

rende hommage aux quatre commissaires

qui m'ont précédée et à leurs équipes qui

ont fait évoluer l'organisme. Je tenais à

souligner l'insigne contribution des

institutions fédérales qui travaillent à la

mise en œuvre de la *Loi sur les langues*

*officielles*.

**Q** *Le Commissariat n'est pas seulement*

*à Ottawa. Les cinq bureaux*

*régionaux qui vous représentent dans*

*les grandes régions du Canada ont-ils,*

*eux aussi, joué un rôle important ?*

**Q** *Quelle a été votre attitude ?*

**R** Très positive vis-à-vis le bilinguisme que je n'ai pas tardé à considérer comme une condition essentielle à la réussite d'une carrière en Ontario. Par contre, j'ai toujours tenu ferme au français. D'ailleurs, j'ai écrit ma thèse de maîtrise en anglais et ma thèse de doctorat en français.

**Q** *Si on vous avait dit à ce moment-là qu'un jour vous deviendriez Commissaire aux langues officielles, quelle aurait été votre réaction ?*

**R** J'aurais probablement voulu en savoir davantage. J'ignorais l'existence, l'importance et les fonctions de ce poste. En tant qu'étudiante, j'étais beaucoup plus à l'écoute de mes besoins immédiats. Le succès dans mes études me préoccupait et je voulais me tailler une place dans le milieu universitaire.

**Q** *Et votre avenir ? Vous aviez fait des choix ?*

**R** Je savais pertinemment que je choisirais une profession de service. Aider les gens à acquérir le bien-être me motivait. Je voulais m'orienter vers une carrière qui traiterait des émotions et de la psychologie. C'est d'ailleurs ce que j'ai fait.

**Q** *Trente ans après l'adoption de la Loi sur les langues officielles, vous vous retrouvez à Ottawa en tant que cinquième Commissaire. Pourquoi avez-vous décidé de célébrer cet anniversaire ?*

Pas exclusivement ce rôle. En réalité, les trois volets du mandat du Commissariat ne font qu'un. On célèbre une institution qui, depuis 30 ans, a agi sur trois plans principaux : celui d'ombudsman, en tant que protecteur des droits linguistiques, celui de vérificateur de l'application de la Loi sur les langues officielles au sein de l'administration fédérale, et celui de promoteur de la Loi auprès de la société canadienne.

**Q** *Il y a 30 ans, la création du Commissariat était donc une réelle innovation ?*

**R** Il n'y a aucun doute que c'était une innovation, non seulement au Canada mais dans tout le monde occidental. En créant un poste d'ombudsman, de protecteur des droits linguistiques, on reconnaissait ces droits comme étant au cœur des droits de la personne. Le Canada a été à l'avant-garde dans le domaine de la proclamation des droits de la personne en général et des droits linguistiques en particulier. N'oublions pas que la notion d'ombudsman n'était pas tellement répandue il y a 30 ans.

**Q** *Est-ce le rôle d'ombudsman du Commissariat que la célébration du 30<sup>e</sup> anniversaire veut mettre en évidence ?*

**R** Pas exclusivement ce rôle. En réalité, les trois volets du mandat du Commissariat ne font qu'un. On célèbre une institution qui, depuis 30 ans, a agi sur trois plans principaux : celui d'ombudsman, en tant que protecteur des droits linguistiques, celui de vérificateur de l'application de la Loi sur les langues officielles au sein de l'administration fédérale, et celui de promoteur de la Loi auprès de la société canadienne.

**R** Tout d'abord, précisons que ce n'est pas l'adoption de la Loi que nous avons célébrée, mais plutôt le 30<sup>e</sup> anniversaire du Commissariat. On se doit de célébrer une institution qui a agi comme précurseur dans le domaine des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes. Je tenais à rendre hommage à mes prédécesseurs et à leurs équipes qui ont bâti le Commissariat. Ils furent des pionniers. Il faut le rappeler.

## EN CONVERSATION AVEC LA COMMISSAIRE

Tout en étant un temps de réflexion, le 30<sup>e</sup> anniversaire du Commissariat aux langues officielles a donné lieu à d'heureuses retrouvailles. INFOACTION est heureux de partager avec vous quelques propos échangés avec Mme Dyane Adam.



**Q Où était Dyane Adam il y a 30 ans ?**

**R** À l'école secondaire de Casselman, dans l'est de l'Ontario. J'étais en 13<sup>e</sup> année. Mes études m'intéressaient énormément, ce qui ne m'empêchait pas de m'engager activement dans une panoplie d'activités parascolaires.

**Q Plus particulièrement ?**

**R** La présidence du Conseil des étudiants qui, à mon insu, m'a préparée à de multiples tâches ultérieures. Socialement, j'étais engagée dans plusieurs mouvements de jeunes, par exemple la Jeunesse rurale catholique. L'organisation d'activités culturelles et sociales venait au premier rang. C'était au temps des boîtes à chansons.

**Q Et des discothèques ?**

**R** Bien sûr. Je participais fidèlement à la traditionnelle discothèque du vendredi soir, une activité qui m'intéressait d'autant plus que mon « chum », qui allait devenir mon compagnon de vie, en était le populaire disque-jockey. Nous adorons la musique des Beatles et celle d'autres groupes anglophones, mais toute l'animation de la soirée se faisait en français.

**Q À l'âge de 17 ans, étiez-vous consciente de l'importance des deux langues officielles ?**

**R** Je dois vous avouer que je ne l'étais pas. Le monde dans lequel je vivais était majoritairement francophone. Les quelques anglophones que je côtoyais étaient bilingues. Nous vivions dans l'harmonie à Casselman. À l'école, tout se déroulait en français, sauf les cours d'anglais. Nous étions bilingues. Vivant en Ontario, nous l'étions forcément.

**Q À quel moment de votre vie êtes-vous devenue consciente de la situation linguistique des communautés minoritaires ?**

**R** Dès mes premiers jours à l'Université d'Ottawa. Jamais auparavant je ne m'étais sentie « minoritaire ». Tout à coup, je m'en suis rendu compte, et ce fut en quelque sorte un choc culturel.

**Q Les cours auxquels vous étiez inscrite n'étaient-ils pas offerts en français ?**

**R** Oui, la plupart des cours de la Faculté des arts étaient offerts dans les deux langues. Par contre, mon ami inscrit en sciences n'avait pas le même choix; les cours qu'il suivait n'étaient offerts qu'en anglais. C'est donc par personne interposée que j'ai appris comment on vivait le bilinguisme.

**Q Cela vous a bouleversée ?**

**R** Sans être bouleversée, je faisais face à ce que je voyais comme étant une situation de « confrontation ». À 20 ans, je me rendais compte qu'il y avait, au Canada, un réel débat linguistique, et que j'en faisais partie.

vous devant un tribunal fédéral, il serait très important que vous connaissiez vos droits linguistiques.

## À L'ÉCOUTE DES JEUNES CANADIENS ET CANADIENNES

Dans le cadre de la Consultation-Jeunesse déjà en cours, M<sup>me</sup> Dyane Adam a rencontré les délégués au Parlement franco-canadien du Nord et de l'Ouest tenu à Winnipeg les 9 et 10 novembre dernier. Lors de cette rencontre, les échanges et les discussions ont porté principalement sur les valeurs fondamentales

des jeunes ainsi que sur les attentes et les besoins particuliers de la jeunesse canadienne vivant en situation minoritaire.



## REPORTERS DE DEMAIN ? QUI SAIT ?

Ils ont 11, 15 ou 17 ans. Ce sont des étudiants du secondaire des écoles francophones du Canada. Peut-être qu'un jour, l'un ou même plusieurs d'entre eux deviendront de célèbres reporters. Pourquoi ? Parce qu'en 2001, ils auront participé au CONCOURS JEUNE REPORTER-RADIO.

## CONCOURS JEUNE REPORTER-RADIO

Le Commissariat aux langues officielles s'associe de nouveau cette année à la neuvième édition des Prix de la francophonie de l'Association canadienne de langue française pour la réalisation du CONCOURS JEUNE REPORTER-RADIO.

Les participants ont fait parvenir un reportage traitant du thème : « Des gestes et des gens qui font rayonner le français », ainsi qu'une cassette audio sur laquelle ils se présentent brièvement. Les reportages gagnants seront diffusés sur les ondes des radios de l'Alliance des radios communautaires pendant la semaine nationale de la francophonie, soit entre le 11 et le 25 mars 2001.

On remettra 4 bourses de 300 \$ pour les prix régionaux et M<sup>me</sup> Dyane Adam, Commissaire aux langues officielles, remettra une bourse de 700 \$ au grand gagnant national.



ministère de la Justice en matière de langues

officielles. L'étude *Obligations des*

*représentants de la Couronne fédérale en*

*matière de langues officielles dans la province*

*du Nouveau-Brunswick, rendue publique le*

12 décembre dernier, aborde plus

spécifiquement les obligations du ministère de

la Justice lorsqu'il choisit de faire appel, tant

dans les affaires civiles que dans les affaires

criminelles et pénales, à des avocats de

cabinets privés pour agir comme représentants

officiels de la Couronne.

L'étude n'a pas vérifié la situation dans

toutes les cours du Canada. Bien qu'elle se

soit limitée à vérifier la situation telle qu'elle se

présente au Nouveau-Brunswick, elle a tout de

même un impact national. Elle a examiné

l'efficacité de la procédure administrative

actuelle mise en œuvre par le ministère de la

Justice partout au pays. L'étude a voulu

s'assurer que les représentants de la Couronne

respectent entièrement les obligations

linguistiques applicables dans le domaine de

l'administration de la justice. Lorsque le

ministère donne un mandat de représentation

à un avocat d'un cabinet privé, il doit tenir

compte de ses obligations linguistiques.

Les consultations menées au cours de la

préparation de l'étude ont été accompagnées

d'un examen de documents élaborés par le

ministère de la Justice relatifs aux *Conditions*

*de nommer des représentants de la Couronne et*

*aux Lignes directrices y afférentes. La*

Commissionnaire en est venue à la conclusion que

certaines modifications doivent être apportées

pour aider les représentants de la Couronne à

respecter leurs obligations linguistiques. Après

avoir cerné quatre problèmes majeurs, elle a

formulé des recommandations pour les

résoudre.

Nous vous invitons à prendre

connaissance de cette étude en visitant le site

Internet du Commissariat [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)

ou en communiquant avec nous au

1 877 996-6368. Si vous devez faire l'objet

d'une poursuite en matière criminelle ou si

une instance civile devait avoir lieu contre

qui a ouvert ce bureau.

dans la Ville Reine. C'est Monique Cousineau

représentation de bureaux régionaux fédéraux

l'Ontario à Toronto, en raison de la forte

Fortier déménagea le bureau régional de

En 1987, le Commissaire D'Iberville

Le Commissariat est fier de ses « cinq

antennes régionales » qui, depuis 1977, le

rendent présent partout au Canada.

INFOACTION est fier de vous présenter les

cinq représentants de Mme Dyane Adam.



Jeanne Renaud  
Région de l'Atlantique



Gérard Gagnon  
Région du Manitoba et de la  
Saskatchewan



Eva Ludvig  
Région du Québec



Deni Lortieau  
Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique,  
des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon



Karsten Kaemling  
Région de l'Ontario

## DEVANT LES REPRÉSENTANTS DE LA COURONNE, VOUS AVEZ DES

### DROITS ?

Evidemment que vous en avez ! Du moins

des droits linguistiques. Depuis plusieurs

années, des plaignants et des associations de

juristes ont porté à l'attention du

Commissariat, les difficultés qu'éprouvent

certaines accusées à exercer leurs droits

linguistiques devant des tribunaux fédéraux.

Madame Adam y a vu la nécessité de

mener une étude traitant des obligations du

## LES CINQ ANTENNES DU COMMISSARIAT

L'appellation « antenne » est de Keith Spicer, premier Commissaire aux langues officielles. C'est ainsi qu'il a qualifié le premier bureau régional du Commissaire lorsqu'il a pris la décision d'installer un bureau régional dans les provinces de l'Atlantique, soit à Moncton. Monsieur Robert Pichette a été le tout premier représentant du Commissaire en région.

Le premier bureau régional, comme les autres qui ont suivi, avait pour mandat d'établir et de maintenir des rapports étroits avec les communautés de langue officielle et avec les fonctionnaires fédéraux de la région afin de les informer et de les sensibiliser aux droits et aux obligations de la Loi sur les langues officielles. Le bureau régional devait aussi entretenir des liens étroits avec la majorité linguistique de la région.

En 1978, Maxwell Valden a recruté un sous-ministre dans le gouvernement du Manitoba, M. Maurice Gauthier, pour installer à Winnipeg une deuxième « antenne régionale », cette fois pour l'Ouest du pays. Ces deux premiers bureaux se sont avérés des plus importants, d'une part, pour assurer la présence du Commissariat à l'extérieur d'Ottawa, et ainsi mieux desservir le public, et d'autre part, pour représenter les besoins et les réalisations régionales auprès de l'administration centrale.

En 1981, M. Valden a ouvert trois autres bureaux régionaux. Madame Joan Gavan fut la première représentante du bureau du Québec, à Montréal. Madame Jeanne Renault a ouvert le premier bureau régional de l'Ontario, à Sudbury, et M. Gérard Finn a ouvert celui d'Edmonton, ce qui permit une meilleure représentation de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Yukon.

Lorsqu'on m'a offert un emploi au

Commissariat aux langues officielles en 1981, j'ai donc quitté Vancouver pour m'installer à Ottawa. Depuis, mon travail m'a amené partout au Canada et m'a donné l'occasion d'entrer en contact avec toutes sortes de personnes, allant d'un tueur en série à des agents de la Gendarmerie royale et à des députés. (Soit dit en passant, je préfère les agents.) Mon dernier projet consistait en une étude spéciale sur la place des langues officielles dans le sport de haut niveau, au cours de laquelle j'ai rencontré des athlètes, des entraîneurs et des administrateurs du milieu du sport, et visité des centres nationaux du sport, dont celui de Calgary, pour mon plus grand plaisir.

J'ai comme idéal que chacun puisse profiter de la diversité linguistique et culturelle qui enrichit tellement notre pays.

Mary Lee Bragg

J'ai eu beaucoup de plaisir à travailler avec quatre des cinq Commissaires aux langues officielles au cours des dix-neuf dernières années; le temps que j'ai passé à la Direction générale des enquêtes du Commissariat, d'abord à titre d'enquêteur et ensuite en tant que gestionnaire des enquêtes, a été un moment fort de ma carrière au sein de la fonction publique. En plus d'aider des Canadiens à obtenir des services fédéraux dans la langue officielle de leur choix, j'ai eu, sur le plan personnel, l'occasion rêvée pour perfectionner mon français. Et j'en suis très reconnaissant.

David Snook

à participer de façon tangible à la concrétisation des droits linguistiques.

Je conserve de mon séjour de quelques années en Alberta des souvenirs inoubliables, des amitiés indéfectibles et une meilleure appréciation des défis et des occasions qui s'offrent à nos communautés de langue officielle.

Gérard Finn  
Premier représentant du Commissaire aux langues officielles en Alberta

C'est au Commissariat que j'ai commencé ma carrière dans la fonction publique fédérale il y a maintenant plus de 21 ans. Pourquoi si longtemps au Commissariat aux langues officielles ? Principalement parce que c'est un petit organisme... une famille ! Je m'y sens comme chez moi, tellement tous se connaissent ! J'ai le sentiment que chacun et chacune participe aux succès des autres et comme le Commissariat compte des gens engagés et engageants, y travailler est très valorisant.

Louise Dubé

**Qu'est-ce qui m'anime ?** (What makes me tick?)

Un immense ressort, situé juste sous la rate, que je tends le dimanche soir et qui ne se détend que le vendredi midi. Je suis à la recherche d'un ressort encore plus gros, grâce auquel je me rendrais ainsi jusqu'au samedi soir...

Pour continuer sur une note plus sérieuse, qu'est-ce qui peut bien amener une Calgérienne anglophone à travailler pour le Commissaire aux langues officielles ? J'ai découvert la langue française au cours de mes études secondaires en participant à un échange, qui me permit de vivre à Donnacoma pendant deux semaines dans une famille qui ressemblait beaucoup à la mienne : nombreuse et bruyante !

du Canada et essayer d'être un agent de changement au sein de la société demeurent un défi exigeant, mais tellement stimulant!

Janette Hamilton

Au cours des 25 dernières années, j'ai vu le Commissariat devenir une des institutions les plus importantes au Canada. Je me sens privilégiée d'avoir pu y travailler dans les deux langues officielles, et grâce à la Loi, j'ai pu choisir de travailler dans ma langue maternelle.

Claire Trépanier

Née à Russell (Ontario), où les franco-phones vivent en situation minoritaire, la reconnaissance du statut de chacune des deux langues officielles est pour moi une valeur fondamentale. Même si j'étais un peu jeune pour réaliser l'impact qu'aurait l'adoption de la première Loi sur les langues officielles en 1969, j'ai pu me rattraper depuis en contribuant à la promotion des principes de la dualité linguistique dans ma localité et au sein du Commissariat aux langues officielles où j'ai occupé diverses fonctions. Depuis mon entrée en poste en 1976, j'ai constaté avec plaisir une évolution quant au respect mutuel entre les membres des deux communautés linguistiques, non seulement dans mon village natal, mais aussi dans tout le pays.

Diane Côté

À titre de citoyen provenant d'un milieu minoritaire et ayant vécu en Alberta pendant quelques années, j'ai perçu mon entrée au Commissariat comme une occasion de contribuer modestement à un rapprochement entre les héritiers des deux grandes cultures de souche européenne. Tout en contribuant à la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles dans l'Ouest et dans le Nord, mon travail fut pour moi l'occasion de mieux connaître des communautés disposées à pleinement s'intégrer au tissu social canadien et

J'apprécie aussi que le Commissariat aux langues officielles soit une petite organisation, si on la compare à la plupart des institutions fédérales. Comme nous nous connaissons pas mal tous, cela contribue à créer un solide esprit d'équipe et d'entraide qui va au-delà de nos fonctions. J'ai eu la chance d'entrer au Commissariat aux langues officielles il y a vingt ans et je suis toujours heureux d'y être.

David Phillips

Comme on dit, « le temps passe vite lorsqu'on s'amuse ». Même si je travaille pour le Programme des langues officielles du

gouvernement fédéral depuis le début de ma carrière, j'arrive à peine à croire que cela fait déjà vingt-sept ans et demi. Mon premier emploi au sein de la Commission de la fonction publique, décroché en juin 1973, était une continuation logique après l'obtention de mon baccalauréat spécialisé en linguistique et en langues. Dans les années 70, il y avait peu de fonctionnaires anglophones originaires de Stratford, en Ontario, à être partiellement bilingues, je me suis donc retrouvée dans un milieu presque idéal pour améliorer mon français, au point de le parler couramment. En 1980, fort de mon bilinguisme, j'ai senti que j'étais prête pour défendre les droits linguistiques des Canadiens en occupant un poste d'enquêteur sur les plaintes et d'agent des études spéciales au Commissariat aux langues officielles.

En 1987, j'étais la première employée à travailler au bureau du Commissariat, qui venait d'ouvrir à Toronto; je faisais partie de la « Sky Team », créée pour aider les Ontariens francophones et anglophones à mieux se comprendre. Au cours de ma carrière de vingt ans et demi au Commissariat, j'ai eu l'occasion de côtoyer quatre des cinq commissaires du Canada. Même après des mois et des années, faire partie de l'équipe de l'ombudsman responsable des questions linguistiques au pays, tenter de rapprocher les deux solitudes

avec trois commissaires et avec des collègues remarquables, des gens motivés par des convictions profondes et des principes de valeur. Grâce à la Loi sur les langues officielles et à la Charte canadienne des droits et libertés, le Commissariat a pu aider les communautés de langue officielle à se développer et à s'épanouir. Nous avons souvent agi comme conscience morale du gouvernement par rapport à son rôle auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire et auprès de la société canadienne.

Un travail valorisant s'il en est un !

Deni Lorieau

À deux reprises, on m'avait offert de devenir la première représentante du Commissaire en Ontario en ouvrant un bureau régional à Sudbury. En acceptant ce défi, j'ai eu le plaisir de représenter M. Maxwell Valden dans cette province.

Mon séjour en Ontario m'a permis de rencontrer une foule d'Ontariens et d'Ontariennes, francophones et anglophones, qui croyaient en la valeur des langues officielles. N'étant pas originaire de l'Ontario, je fus touchée par l'accueil des Ontariens, ceux de Windsor, de Thunder Bay, de Wawa, de Rockland ou de Mattawa.

Jeanne Renault

**Qu'est-ce que je fais au Commissariat aux langues officielles depuis 20 ans?**

C'est un profond intérêt théorique à l'égard des droits linguistiques qui m'a amené au Commissariat en 1980. Je peux dire que, si j'y suis toujours après vingt ans, je le dois au sentiment de fierté que je ressens à contribuer à l'application de ces droits. Il nous arrive encore, de temps à autre, de dire que nous travaillons pour une « cause ». Une cause peut vous drainer si vous lirez une bataille perdue d'avance. Ce n'est pas l'impression que j'ai, évidemment.

EN CE DÉBUT D'ANNÉE



Un grand sage a dit : « Les heures ont beau être longues, les années sont toujours courtes. » Les heures de la première année du nouveau millénaire ont pourtant été courtes... mais nous voilà quand même rendus en l'an 2001. Plutôt que de vous livrer un message traditionnel à l'occasion de cette nouvelle année, permettez-moi de partager avec vous une pensée d'un auteur que j'aime bien, Paulo Coelho : « Il y a dans le monde un langage qui est compris de tous [...] C'est le langage de l'enthousiasme, des choses que l'on fait avec amour, avec passion, en vue d'un résultat que l'on souhaite obtenir ou en quoi l'on croit. Lorsque tu veux vraiment une chose, tout l'univers conspire à te permettre de réaliser ton désir. » (L'Alchimiste, 1998)

C'est par ce langage du cœur que s'actualisera pleinement la vision d'un Canada fier et dynamique. Je vous le souhaite et je le souhaite à tout le pays.

*Dyane Adam*  
Dyane Adam

QUAND PARLENT LES SOUVENIRS

Suivent des témoignages de quelques employés qui travaillent au Commissariat depuis 20 ans ou plus et de certains autres qui ont œuvré en région.

Un des souvenirs les plus vivaces de mon stage au Commissariat aux langues officielles remonte à ma rencontre avec Maxwell Valden, deuxième Commissaire, lorsqu'il m'a embauché. « Votre territoire s'étend jusqu'au Pacifique et votre responsabilité est de sensibiliser le plus grand nombre de Canadiens possible à l'existence de la Loi sur les langues officielles et à ce que ça peut vouloir dire sur le plan des services, autant pour ceux qui les reçoivent que pour ceux qui les dispensent. »

Et il me souhaita la meilleure des chances !

Comment m'y prendre pour accomplir cette tâche ? Après avoir étudié la carte du vaste territoire de la région dont j'étais responsable, je décidai d'utiliser la radio et la télévision au maximum afin de communiquer le message du Commissariat. Je me faisais inviter à tous les congrès et à toutes les rencontres possibles. À chaque fois, j'incitais fortement les gens à se prévaloir de leur droit d'être servi dans leur langue, plus particulièrement le français, lorsqu'ils se présentaient dans un bureau fédéral. J'insistais pour qu'ils communiquent avec notre bureau s'ils ne réussissaient pas à se faire servir dans leur langue. Dès qu'un agent se fut joint à moi, nous pouvions normalement régler les plaintes rapidement et simplement. C'était au temps où la bureaucratie était plus simple et plus efficace, peut-être parce qu'elle était moins centralisée.

Bientôt 20 ans que je suis au Commissariat. Pourquoi aussi longtemps ? Tout simplement parce que je crois en ce que je fais. Autrement, je serais ailleurs. Ici, j'ai confiance en ce que j'accomplis. J'ai le sentiment que mon travail contribue à créer une différence dans la société canadienne. Voilà ma motivation de tous les jours.

Marc Robert

Depuis près de 20 ans, le Commissariat m'a donné l'occasion de m'épanouir et de m'affirmer. Il m'a surtout permis de côtoyer des gens extraordinaires. Si je travaille toujours au Commissariat, c'est que j'y suis comme dans une grande famille.

Sylvie Parent

Je suis au service du Commissariat depuis 1987. En tant que représentant du Commissaire en Alberta, en Colombie-Britannique et dans les trois territoires, j'ai eu l'occasion de travailler

## 30 ANS ! DÉJÀ 30 ANS !

Trente ans, c'est si peu dans l'histoire d'un pays. Pourtant, de nobles pages ont été écrites depuis la création du Bureau des langues officielles, comme s'appelait autrefois le Commissariat aux langues officielles. C'est le 9 juillet 1969 que le Parlement canadien a adopté la *Loi sur les langues officielles*, qui est entrée en vigueur le 7 septembre de la même année.

Pour expliciter et

mettre en œuvre la

nouvelle *Loi*, le

législateur prescrivait

un certain nombre de

corollaires, dont un

prévoyait la

création du poste

de Commissaire

aux langues

officielles et en

énumérait les

attributions et les

pouvoirs. Le

1<sup>er</sup> avril 1970,

Keith Spicer, jeune

professeur d'université et

journaliste, fut nommé

premier Commissaire. Il a

du tout créer à partir de

presque rien. Très tôt dans

son mandat, Keith Spicer a

donné le ton à ce qui allait

devenir une merveilleuse aventure qui se

continue. Le Bureau des langues officielles

était né, et une vie des plus mouvementées

l'attendait !

Les premières années ne furent pas de

tout repos. Il suffit d'en parler avec Keith

Spicer, pour s'en convaincre. Au fil des ans, le

Commissariat a été le protecteur des droits

linguistiques des Canadiens et des

Canadiennes. Il a veillé avec vigilance à

l'application de la *Loi sur les langues officielles*

au sein des institutions fédérales. L'organisme

a traversé des périodes tumultueuses, puis il a

Depuis 1970, le Commissariat, c'est d'abord et avant tout une équipe de personnes qui croit fermement en la mission que lui confère la *Loi*. Voilà ce que Mme Dyane Adam a voulu mettre en évidence à

l'occasion d'une célébration

toute simple qui a pris

l'allure d'une réunion de

famille. Le tout s'est

déroulé à Ottawa le

16 novembre dernier dans

un chaleureux esprit de

réminiscence. Keith Spicer

et Victor C. Goldbloom

étaient de la partie,

ainsi que de

nombreux anciens

employés du

Commissariat. Au

grand regret de

tous, Maxwell

Valden, qui était

en voyage

d'affaires à

l'extérieur du pays,

Fortier, qui a été

retenu pour cause de maladie, n'ont pu

participer à la fête.

INFOACTION souligne l'événement en vous

présentant quelques feuillets tirés de l'album

de famille. Ces photos, témoignages et

souvenirs rappellent qu'au fil des ans, de

braves équipes de fonctionnaires ont appuyé

les commissaires qui se sont succédé depuis

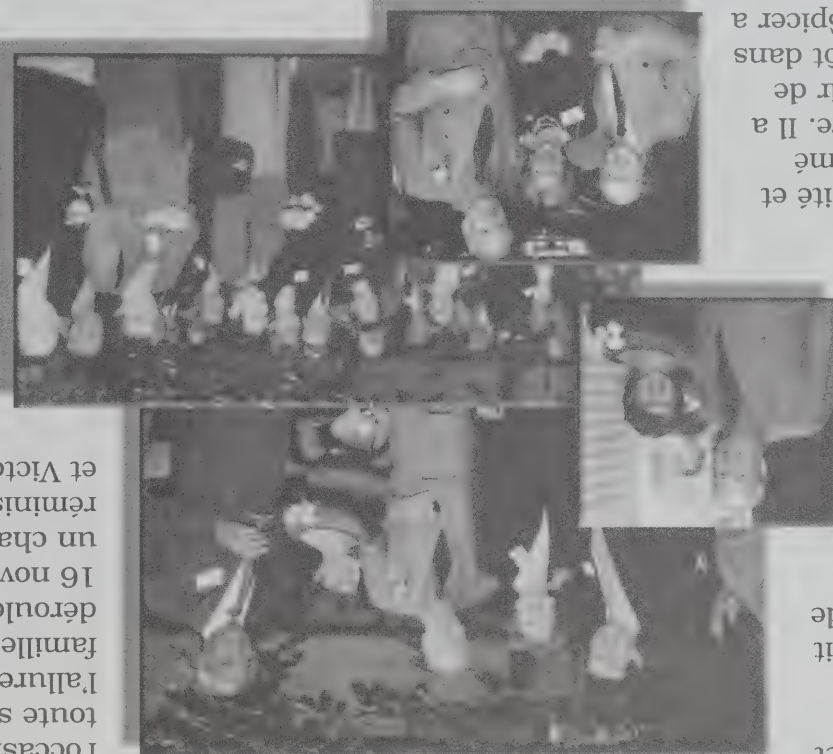
1970 et qui ont cru, et croient encore, que les

langues officielles sont au cœur de la qualité

de vie au Canada.

À tous les artisans du Commissariat,

Chapeau !



# BULLETIN

# Act! ON

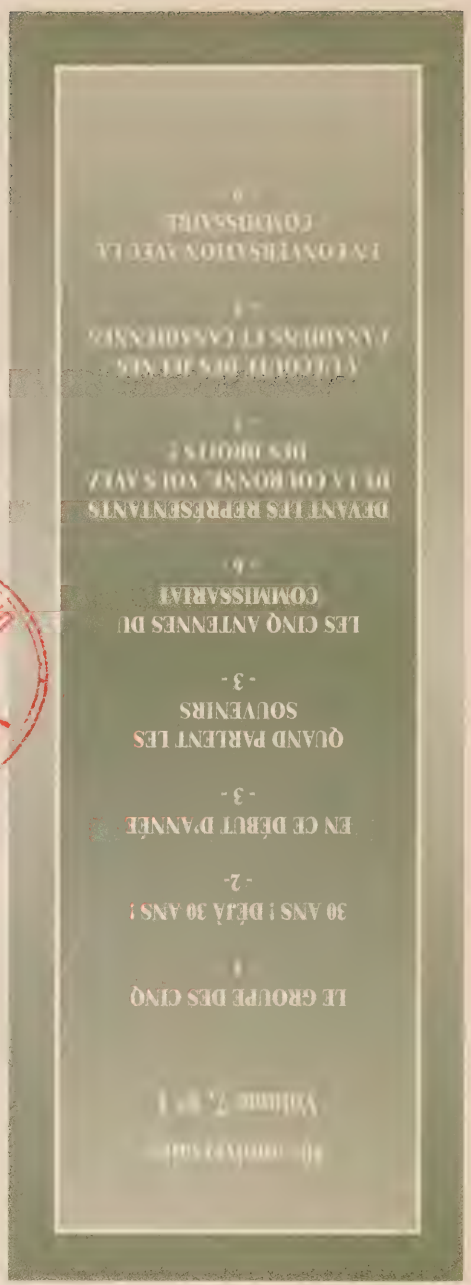
Publications  
Gouvernement

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES



## LE GROUPE DES CINQ

Cinq Commissaires aux langues officielles ont veillé à la mise en œuvre du programme des langues officielles du Canada. Durant leur mandat, les services fédéraux fournis aux Canadiens et Canadiennes dans les deux langues officielles se sont améliorés; les communautés minoritaires de langue officielle d'un bout à l'autre du pays ont obtenu la gestion de leurs institutions, si importantes à leur épanouissement, et un plus grand nombre de Canadiens et de Canadiennes sont devenus bilingues. À l'occasion du 30<sup>e</sup> anniversaire du Commissariat aux langues officielles, nous rendons hommage à leurs nombreuses réalisations.



COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

## A WORD FROM THE COMMISSIONER

Spring-Summer 2001

Volume 7, no. 2

A WORD FROM THE  
COMMISSIONER

- 1 -

THREE CHEERS FOR  
THE CHAMPIONS!

- 2 -

CONVERSATION WITH AN  
OFFICIAL LANGUAGES  
CHAMPION

- 3 -

TIME FOR ACTION TO MAKE  
AN IMPORTANT CHANGE

- 7 -

A FIRST, BUT CERTAINLY  
NOT A LAST

- 8 -

A PARTNERSHIP FOR THE  
SEVENTH TIME

- 9 -

A DISTINGUISHED AWARD

- 10 -

A LIGHTHOUSE STUDY

- 10 -

FUTURE JOURNALISTS

- 12 -

AN AMAZING STORY

- 13 -

If I asked you, out of curiosity, to give a brief summary of what you have read, seen or heard regarding official languages over the past few months, it is quite possible you would reply: problems, problems and more problems! But, believe me, it has not been all problems. Yes, it is true that on a number of occasions I have criticized the federal government for its flagrant lack of leadership regarding full implementation of the *Official Languages Act*; that is part of my mandate. On the other hand, there have been a few promising advances that cause me to be optimistic.

In the current issue of INFOACTION, you will see that, in fact, there is a great willingness to consider linguistic duality as a fundamental value, one of the pillars of Canadian identity. That is why I was very pleased to hear that Mr. Stéphane Dion, Minister of Intergovernmental Affairs, will take on the federal leadership with regard to official languages for the government. Mr. Dion will ensure coordination among the three key departments that, along with his own department,



are responsible for official languages: Canadian Heritage, Department of Justice Canada and the Treasury Board. He will oversee co-operation among these bodies, which will keep their respective responsibilities in the area of official languages.

In this issue of INFOACTION, various questions are discussed, one of which is a personal priority: official language communities and immigration. We will also hear from a public servant in Vancouver who talks about how official languages make up a large part of her daily work. Finally, I hope that each

page of this bulletin will remind you that there is a spring, the sign of a new season in the world of official languages.

I hope you all have a wonderful summer with lots of sunshine, not too much rain, and a bit of a rest!



### THREE CHEERS FOR THE CHAMPIONS!

Whenever official languages come up for discussion in the federal government, there often seems to be a problem. However, it's not all problems. Far from it. INFOACTION wants to tell you about a successful initiative that should interest you.

As you know, the Treasury Board plays an important leadership role in official languages. Among other things, it encourages all federal institutions subject to the *Official Languages Act* to take the steps needed to raise the visibility of official languages.

Things have been moving rapidly since 1998, when policy development and the publication of two reports\* led to a program called *Official Languages: An Integral Part of Decision Making*. This is usually called the *Official Languages Champions Program*. The general public should know more about this program because it demonstrates the enormous importance that many public servants attach to official languages.

The Treasury Board had an excellent idea—ask federal departments and agencies, as well as Crown corporations, to appoint official languages champions to raise the visibility of official languages, which are too

often hidden behind the scenes. A task force of the Treasury Board Secretariat's Departments and Agencies Advisory Committee on Official Languages was therefore set up.

The task force developed a very practical guide for champions, a guide that can also be used by everyone in federal institutions. The main purpose of this guide is to encourage federal departments and agencies to take official languages into account when making decisions that deal with the departments' or agencies' functions and statutory activities. In other words, the champions' role is to ensure that official languages are not forgotten but made an integral part of the decision-making process in institutions.

How to meet this enormous challenge? To enable the champions to achieve their goal, the guide suggests 36 strategic activities, grouped around four themes:

- promotion of official languages;
- info-training for executives and personnel;
- optimization of official languages;
- management of official languages.

This list of 36 activities can help champions decide what would best promote official languages and make them more visible.

But who are these CHAMPIONS? Are they crowned at the conclusion of Olympian linguistic jousts? Not quite. As we mentioned above, they are public service employees who are appointed champions by their departments. They act as resource persons to ensure that official languages are active. The suggested strategic activities show clearly that the program has



Official  
Languages  
An Integral Part of  
Decision Making

check if Dupl

Selected Title - CENTRAL LIBRARY SYSTEM - Tue 07/31/2001  
Check-in Select Find... More... Options... Help... Quit

ISSN: 1200-4685 PUBLICATION STATUS: c FREQ: u AWQ-5645  
TITLE: Bulletin infoaction / Commissioner of Official Languages.  
PUBLISHER: Ottawa : The Commissioner, [1994]-  
BASIC: v:n INDEX: SUPPL:

OWNER: 010108 RECEIPT STATUS: Current  
SUPPLIER: VENDOR TITLE #:  
CALL #:  
NOTE:

ISSUE	REC'D	STATUS	NOTES
1) 8:1 (06/2002)		EXPECTED	02/25/2002
2) 7:2 (12/2001)	07/09/2001		
3) 7:1 (06/2001)	02/05/2001		
4) 6:2 (12/2000)	10/31/2000		+ no.3 Special
5) 6:1 (06/2000)	10/20/2000		

Press RETURN to check in an issue.

1 Sess-1 142.150.192.3

1 2/2



what it takes to yield positive results. Here are but a few such activities:

- Include a commitment to Canada's linguistic duality as a fundamental value of our society in the institution's statement of objectives;
- Use both official languages in senior management committee communications and in all meetings involving participants of both official language groups;
- Report regularly to the senior management committee on the institution's official languages performance (service to the public, language of work, equitable participation of English- and French-speaking Canadians and support for the development of official language minority communities);
- Take advantage of current communication methods (bulletins, news flashes, employee newsletters, the Intranet site) to promote official languages;
- Ensure the work environment is conducive to an effective use of both official languages. Therefore, supervision, training and development, personnel and central services, meetings and work tools, including computerized ones, are available in English and French in offices located in bilingually designated regions.

The best way to show the program is really working is now to cede the floor to someone who has been using it and making it work. INFOACTION is pleased to be able to publish Ms. Barbara Fulton's account. She is the Deputy Commissioner of Regional Operations for the Pacific Region of the Canada Customs and Revenue Agency.

\* *No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations, and Official Language Minority Communities: Promoting Government Objective.*

## CONVERSATION WITH AN OFFICIAL LANGUAGES CHAMPION



Barbara Fulton

*Barbara Fulton began to take an interest in the French language when she was a young grade 5 student in a Vancouver school. Little did she know at the time that one of the country's two official languages was to play a significant role in her future career.*

*At the end of high school, Barbara Fulton went to Neuchâtel, Switzerland, where she finished her grade 13 living with a French-speaking Swiss family. Back in Canada, she obtained a B.A. with a major in French after three years at the University of British Columbia. Her interest in the French language continuing to grow, she studied arts at Caen, France, thanks to a scholarship from the French government. In 1975, she was awarded a master's degree in French Canadian studies from the University of British Columbia. The topic of her master's thesis was the novels of Anne Hébert.*

*Ms. Fulton joined the federal public service in 1973, holding various positions. In 1996, she was named Assistant Deputy Minister (now Assistant*

*Commissioner) of Regional Operations for the Pacific Region at Revenue Canada (now the Canada Customs and Revenue Agency).*

*Recently Ms. Fulton graciously agreed to an interview with INFOACTION. Here are the highlights of this conversation with a true Champion of Official Languages.*

**INFOACTION:**

*Where does your interest in the French language come from?*

**BARBARA FULTON:**

First of all, I have to admit that I grew up in a community where my only exposure to French was a few minutes each day at school. My parents didn't understand or speak French. I took some French second-language courses, starting in grade 5 as required by the curriculum. We were taught just the basics of written French. I very quickly became curious about French and developed a taste for it that I can't explain.

**INFOACTION:**

*When you got to high school, why did you want to continue studying French?*

**B.F.:**

Frankly, the more I discovered about French, the more learning it became a "game." It was as if I held the key to a secret that opened all sorts of doors for me and made me feel as if I had some kind of mysterious power. My ongoing exploration of French was constantly fascinating. There's no doubt that the culmination of this "game" was my discovery of French literature. The first novel I read was in French and ... the "game" continues!

**INFOACTION:**

*So reading novels in French really got you into it?*

**B.F.:**

Yes, I've never stopped enjoying, studying, learning about and speaking French.

**INFOACTION:**

*And even working in French?*

**B.F.:**

That wasn't always possible. During my first years in the federal public service, I held various positions related to airport maintenance in Western Canada. To my great regret, I didn't use my French much at all.

**INFOACTION:**

*Did you have doubts at the time about the importance of French as a language of work within federal institutions?*

**B.F.:**

It didn't turn out that way. In the eighties, I had the good fortune to get a secondment that brought me to Ottawa. There, I realized that the federal public service was going through some wonderful changes with the implementation of the *Official Languages Act*. I have to say that, at that time, there was a real change in mentality about bilingualism. More and more public servants were looking at the knowledge of French not so much as an obligation but as an essential element of service to the public, who have the right to be served in the language of their choice.

**INFOACTION:**

*To what did you attribute this change in mentality that you saw?*

**B.F.:**

There's no question that the emergence of the "immersion generation" had a lot to do with it. The federal Public Service Commission was recruiting more and more young, bilingual employees. The globalization movement was just starting. So Canada was opening up more to the world—hence the collective realization of the value of Canada's linguistic duality.

## INFOACTION:

*Let's talk now about the Official Languages Champions Program. Why did you get involved?*

B.F.:

I was honoured to be able to provide some leadership on the executive committee to ensure that the important decisions made there took official language obligations into account. I also saw the Champions Program as an excellent way to maintain and increase our ties with the minority Francophone community.

## INFOACTION:

*How has the Program been received by the community generally?*

B.F.:

In general, very well. At the Agency, there are three of us "Champions" delivering the Program. I work closely with Linda Gobeil, Assistant Commissioner in the Human Resources Branch, and Elisabeth Châtillon, Assistant Commissioner, Quebec Region. It's important to note that this Program also aims to make English visible as an official language in federal institutions in Quebec, in terms of service to the public, language of work and equitable participation, not to mention support for the Anglophone community of Quebec.

## INFOACTION:

*Is there any more you would like to say about the Program?*

B.F.:

As people became more familiar with its objectives, the Program was better understood and accepted. We emphasized the importance of giving French its rightful place as an official language. We also emphasized personal enrichment, and the enrichment of our organization, through stronger ties with the Francophone community. The Agency comes out a winner in both the short and long terms.

## INFOACTION:

*At the time when your organization was going through certain institutional changes, wasn't there a danger of this official languages program being relegated to the background?*

B.F.:

From the time our Agency was created, senior management spared no effort to ensure that we didn't lose sight of the official languages. In a sense, the Program arrived at just the right moment. We took advantage of the opportunity to raise the visibility of French through various practical and effective measures, such as updating an employees' guide and a brochure on French as a language of work.

## INFOACTION:

*How has the Program made it possible to reach the official-language minority community?*

B.F.:

The Program has allowed us to solidify existing ties and create new ones with the region's Francophone community and with the provincial and territorial associations. So the Program is helping us build the network that links us to the community, and at the same time, is giving us the chance to create new networks with other departments and central agencies in the Pacific Region. Thanks to the Program, we are now working in partnership not only with the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada*, but also with the Treasury Board and the Office of the Commissioner of Official Languages.

These are strengthened partnerships that are really helping to make a difference.

*INFOACTION:*

*As an Official Languages Champion, do you feel that you have some influence on your Agency's executive committee?*

B.F.:

I like to think so. I bring to the committee a different perspective, one that's based mainly on the daily delivery of services to the public by our Agency. I bring the perspective of the official language community and of the people responsible for service delivery. French as an official language is increasingly visible at our Agency, and clearly the Champions Program has a lot to do with that.

*INFOACTION:*

*Can you give us a few examples of this visibility?*

B.F.:

We created a Francophonie web page for the Canada Customs and Revenue Agency. It was designed to celebrate the Year of La Francophonie in Canada. Anyone who's interested can visit our site at [www.ccra-adrc.gc.ca/francophonie](http://www.ccra-adrc.gc.ca/francophonie). Also for the Year of La Francophonie, our Agency subsidized a video produced by the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada*.

*INFOACTION:*

*What is on this web page?*

B.F.:

There's an exhaustive list of brochures covering the activities taking place in every province and territory. The CCRA produced this list in conjunction with the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* and other national and provincial associations.

*INFOACTION:*

*Are there any other tools?*

B.F.:

We created a kind of guide and put it on the Intranet for our staff. For instance, it contains all the information about language training and retention. Employees who want to prepare for

a French exam will find some really practical advice there. We also posted a list of expressions in correct French, and so on. We are striving to make the use of French easier, even enjoyable, while ensuring that, as an official language, French is increasingly visible at all levels of the organization.

*INFOACTION:*

*What advice would you give colleagues who might be hesitating to get involved in the Official Languages Champions Program?*

B.F.:

First of all, I would try to reassure them that the Program does not increase the existing workload and, above all, is not meant to be a burden on you. Quite the opposite. The Program lightens our work by facilitating ties with other colleagues who are glad to share their experience and competence in the field. The sharing of knowledge, work tools and ways of solving problem situations just makes our tasks simpler and even more effective. The Francophone community that we serve becomes a living reality. It is always a pleasure for us to take part in the annual general meetings of the various associations so that we can better understand their needs and expectations.

*INFOACTION:*

*And you, personally, what do you get from it?*

B.F.:

Great pride in being able to contribute on a daily basis to the advancement of Canada's linguistic duality. The more actively involved I am in the region's linguistic policy, the more I discover the perspective of the country as a whole; I personally find this remarkably enriching. It is true that, when I agreed to be a Official Languages Champion, I was thereby accepting a major responsibility—optimizing official languages in all the activities of our institution. It is always satisfying to see that the implementation of a program is creating changes. Even if it's not easy to assess its results, one can still see that official languages are now central to the decisions made by our institution.

**INFOACTION:***So you have a lot on your plate?***B.F.**

Indeed! Assessing what we have accomplished in implementing the Champions Program, as well as planning of what we want to do, indicates that we are just at the beginning. Above all, we are happy to be able to continue this magnificent adventure.

.....

## TIME FOR ACTION TO MAKE AN IMPORTANT CHANGE

The time has come for action to change the organizational culture of the federal public service in order to provide quality service in both official languages. On April 24, the Commissioner of Official Languages, Dr. Dyane Adam, released a national report on service to the public in English and French.

The report, *Time for a Change in Culture\**, is meant primarily as a tool for change. It is the result of a series of audits at the national level and in each province and territory between 1994 and 2000. In the course of these audits, the Commissioner found the provision of bilingual services in Canada left a lot to be desired. For example, the bilingual capacity of the offices audited was judged satisfactory in only 66 percent of the cases, compared with 76 percent in 1994.

As in her last Annual Report, the Commissioner again found recurrent shortcomings in federal offices that were designated bilingual, as well as a lack of firm and true leadership in fully implementing the *Official Languages Act*. On the other hand, the most recent Speech from the Throne announced the government's intention to act on this issue with a commitment to devote the effort required to allow all

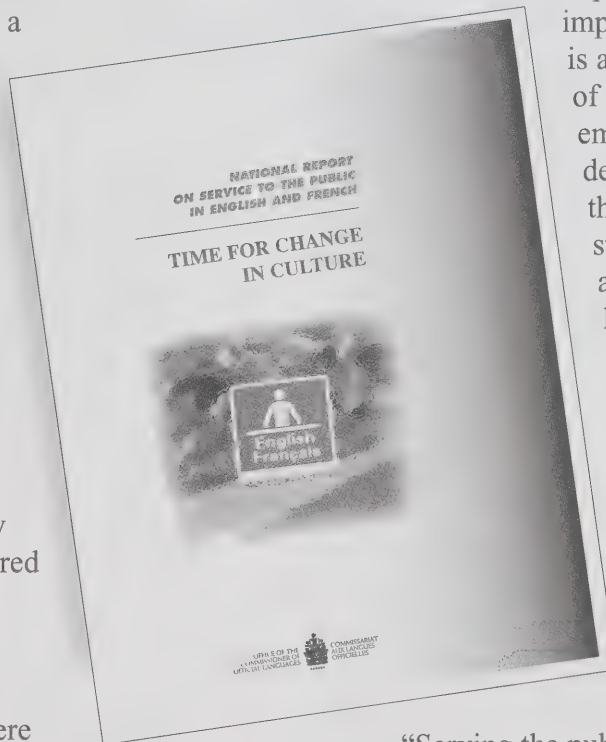
Canadians to communicate with the government in their preferred official language. Indeed, the report outlines a set of guiding principles to help the federal government forge ahead and make this commitment a reality.

According to Dr. Adam, if quality services are to be provided in both official languages at these offices, then the official languages program has to be entrenched as a fundamental value in the federal government—at all levels and in every part of the country. She emphasized the importance of concerted effort and of visible, consistent leadership to ensure that official languages become a core priority in both the daily management and overall philosophy of service directing the policies, attitudes and actions of public servants. Dr. Adam went on to note that it is not only ministers and deputy ministers who are

responsible for reflecting and implementing these values; it is also the responsibility of every manager and employee in offices designated bilingual across the country. That is why she stresses the importance of accessible, ongoing language training for these managers and employees.

The Commissioner is asking the Treasury Board to play a more active role in monitoring and evaluating the official languages program in federal agencies.

“Serving the public in both official languages must involve much more than merely applying a series of rules prescribed by law. It requires recognition of, and respect for, the uniqueness of the individual and of his or her language and culture. It also means recognizing that



linguistic duality is one of the main pillars of our country. I rely on the wholehearted commitment of the political and administrative leadership and of all the players involved across Canada to implement the recommendations in this report.”

At the end of the press conference held to launch the report, Dr. Adam said she hoped the new task force established by the Prime Minister to modernize human resources management in the public service would consider these recommendations. It is time for concrete action to change the organizational culture in federal institutions, and this report has provided a road map.

\* The national report is on the Internet at [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca), under the heading “Information Material.”

## A FIRST, BUT CERTAINLY NOT A LAST

Why is it that immigration has not had a significant impact on the growth of the Francophone population outside of Quebec? Statistics from the past 15 years indicate that, in Canada, only 3 percent of immigrants are of Francophone origin and that 82 percent of these settle in Quebec.

This situation greatly concerns the Commissioner of Official Languages and she is making the question of immigration and official language communities a priority. She intends to move the issue forward and to intervene effectively with the various bodies having responsibilities in this sector.

On March 29, 2001, Dr. Adam held a meeting in Ottawa to bring together those working in the field, officials from a number of federal departments, as well as specialists on the issue of immigration. It was the first consultation of its kind to take place in an effort to provide OCOL with specific suggestions that will contribute to solving a major problem in Canada.

The Commissioner has already made a presentation to the Standing Committee on Citizenship and Immigration of the House of Commons. This committee drafted Bill C-11, which proposes significant reform to the *Immigration Act*. Dr. Adam would like the committee to add the following objective to the Bill: to renew the demographic makeup of official language communities through the process for selecting and settling immigrants and integrating them into Canadian society.

During this first consultation, the Commissioner asked participants to answer three major questions:

1. How can we attract more immigrants to official language communities in order to promote equal resourcing of these communities?
2. How can we ensure that immigrants are welcomed in such a way that they will want to fully participate in community life?
3. What steps should be taken to encourage their integration into the communities?

The discussions on these issues were most productive. Participants provided a number of findings and recommendations that show it is very important for the relevant government departments—Citizenship and Immigration Canada, Human Resources Development Canada, Canadian Heritage and Health Canada—to act in partnership with official language communities, which have varied needs and resources. Without listing all of the recommendations, it is important to note that participants focused on the co-operation that must exist among various federal government stakeholders, representatives from official language communities, and the immigrants themselves, who must be closely involved in developing all joint initiatives.

Participants asked OCOL to continue to play an important role in this issue. As a result, OCOL will be able to inform the various stakeholders about the

status of the issue, to sensitize policy-makers to the importance of immigration and to motivate them to take the necessary steps.

When thanking participants, Dr. Adam said, “Nobody has all the answers but each person holds a piece of the puzzle. Our job is to bring everyone with a piece of the puzzle to work together. There are different areas of responsibility to mobilize for purposeful action. The most important thing is a show of commitment from the federal government. On a global scale, immigration is a significant issue.”

This March 29 consultation is only the first of many that will follow in the upcoming months on other issues of great importance to the Commissioner. A first, but certainly not the last!



## A PARTNERSHIP FOR THE SEVENTH TIME

Since 1994, the *Alliance des radios communautaires du Canada* (ARC) and the Office of the Commissioner of Official Languages have worked in partnership. In fact, ARC regularly collaborates with OCOL to promote the language rights of official-language minority communities, the mission of the Commissioner and the services offered by the Commissioner’s regional offices.

This partnership revolves around two main themes: public information and public feedback. Over the years, co-operation between OCOL and ARC has taken various forms: information “capsules” about OCOL broadcast by radio stations, radio contests, vignettes, etc.

The 2000–2001 project, in this seventh year of the partnership, aimed at making communities understand why it is necessary to increase the visibility of the French language. The project,

entitled *Chronique des Ambassadeurs de la francophonie*, was carried out with the help of seven radio stations in Francophone communities:

- CIFA Radio Clare (Saulnierville, Nova Scotia)
- CFJU Radio des Hauts-Plateaux (Kedgwick, New Brunswick)
- CJPB Radio Fredericton (Fredericton, New Brunswick)
- CHOD Radio Cornwall-Alexandria (Cornwall, Ontario)
- CKGN Radio KapNord (Kapuskasing, Ontario)
- CKXL Radio Envol 91 (Saint Boniface, Manitoba)
- CKRP Radio Rivière-la-Paix (Falher, Alberta)

Between March 16 and April 6, 2001, these stations broadcast:

- a two-minute feature from the Commissioner of Official Languages, Dyane Adam;
- stories from “Francophonie Ambassadors”; and
- an interview with the Commissioner.

Each radio station chose two regional personalities to become “Francophonie Ambassadors.” Each Ambassador put together two Francophonie success stories from their community. In addition to broadcasting the feature by the Commissioner, the *Réseau des francophones d’Amérique* (RFA) conducted an interview with Dr. Adam.

Thanks to the partnership with ARC, the Commissioner was able to help increase the visibility of French, an official language, while communicating with a large number of Canadians. For their part, the Ambassadors added some local colour to the project, which was deemed another great success.

## A DISTINGUISHED AWARD



Eva Ludvig (left) and Claire Dé.

Since 1998, the Office of the Commissioner of Official Languages has provided the Quebec Writer's Association (QWA) with \$2,000 to be bestowed as a literary translation prize. At a recent gala in Montreal, Eva Ludvig, the Commissioner's representative for the Quebec Region, awarded this prize to Claire Dé for *Montréal barbare*, a translation of *City of Forgetting* by Robert Majzels (Mercury Press). A former theatre set decorator and costumer, Claire Dé holds a degree in journalism from the *Université de Montréal*. Novelist, essayist, playwright and translator, she has also written for television. In 1989, she won the Stendhal prize for *Le désir comme catastrophe naturelle*.

## A LIGHTHOUSE STUDY

We all know that the word “study” scares many people. Some would even say that studies are difficult to understand, there are too many of them, and nobody really knows whom they are for and what their purpose is.

Attention! Some studies turn out to be real lighthouses in that they provide people with direction. In fact, the study announced by the Commissioner of

Official Languages on March 27 will be an analysis as well as a guide for people who are involved in developing French through education. Entitled *Rights, Schools and Communities in Minority Contexts: 1986–2002\**, the study was conducted for the Office of the Commissioner of Official Languages by Angéline Martel, professor of sociolinguistics at the Télé-université du Québec.

As you know, student recruitment is a real problem for French-language schools in some parts of the country. In her study, Ms. Martel analyzes the trends in enrolment in French-language schools and the many recruitment challenges facing these schools. She identifies specific initiatives to be taken over the next decade to attract more of the clientele who are entitled to French-language education under section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. That is why this study serves as a beacon, especially for school boards that administer French-language schools.

### *What exactly is language planning?*

Before presenting the highlights of this study, it is important to understand what language planning entails, as this concept is central to the paper. In short, it involves creating an equitable situation with respect to the status and use of both official languages, based on the provisions of the Charter—in this case, on section 23—which guarantees rights to education in the minority language. As the Commissioner writes in the foreword to the study, “... the rights and obligations inherent in linguistic duality oblige Canada to rectify the historical erosion of Francophone communities and to enhance their vitality. The Office of the Commissioner of Official Languages recognizes the essential role played by French-language schools in minority situations in revitalizing Canadian linguistic duality.”

### *Brief history and the current situation*

At the start of the 1960s, instruction in the minority language was provided at the elementary and secondary levels in only one province, Quebec. Since 1982, section 23 of the Charter has guaranteed the right to instruction in the minority language.

It must be remembered that in 1982, there were no French-language schools in half the provinces of Canada. Fortunately, almost 20 years later, governments have taken important steps to strengthen the French-language school system and to give parents' representatives responsibility for its management.

Research shows that, although French-language schools are attracting a greater percentage of the target student population (54 percent in 1996 compared with 45 percent in 1986), only about half of the children of parents whose mother tongue is French are enrolled in a French-language school in a minority community.

### *Where do the schools fit in the development of communities?*

It has been shown more than once that schools play a central role in the development of minority communities. As Dr. Adam often says, the vitality of the French-speaking minority communities depends on their ability to ensure their young people are properly schooled in French. She deplores the fact that the work is far from complete and that section 23 has not yet shown its full potential.

### *Challenge and proposed plan*

This study clearly shows that the challenge is to increase enrolment in these schools in order to strengthen the vitality of minority French-language communities. The study proposes a plan to attract more of the target school population over the next 10 years. This is an ambitious goal! The Commissioner of Official Languages believes that, to achieve this, a number of players will have to be mobilized. These players, in particular, are

the political leaders, French-language school boards, leaders of the Francophone and communities, education professionals and, above all, families, who will have to be made aware of the importance of passing on the French language from one generation to the next. Dr. Adam concludes, "All the players will have to work together to strengthen the school as a welcoming environment and a centre of excellence connected to its community. The future of French in Canada depends on this."

### *Conclusion*

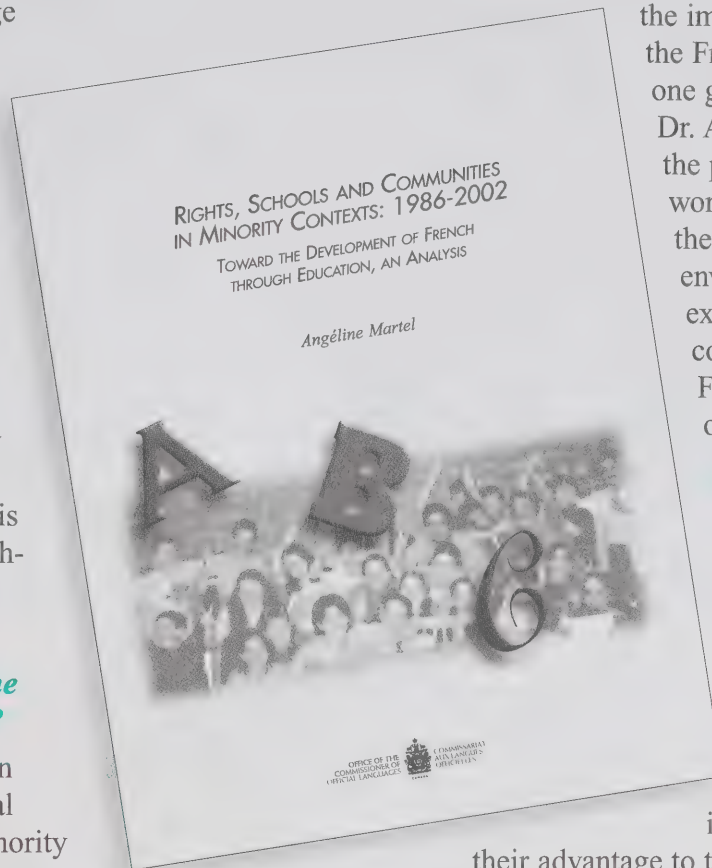
This study is a document of prime importance for Canada's Francophone and Acadian communities. The major stakeholders must examine the proposals put forth

in the study. It will be to

their advantage to take the course of action suggested for new language planning to fulfil the mission of French-language schools.

In conclusion, we quote Dr. Adam: "We believe that an as-yet untapped pool of students will be attracted to French-language schools when, enlightened by data such as those we have disclosed in this study, the governments and officials responsible for education in French take the appropriate measures to achieve the objective of section 23 of the Charter."

- \* You can read the study, *Rights, Schools and Communities in Minority Contexts: 1986-2002. Toward the Development of French through Education: An Analysis*, on the Office of the Commissioner's web site at [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca), under the heading "Information Material".



.....

## FUTURE JOURNALISTS



The Commissioner is surrounded by the winners of the various contests organized by the ACELF.

*Jeune reporter-radio* is the name of the prize awarded by the Office of the Commissioner of Official Languages to the winners of a contest organized by the *Association canadienne d'éducation de langue française* (ACELF) in co-operation with the *Alliance des radios communautaires du Canada* (ARC). The aim of this contest, one of the activities scheduled to take place during the *Semaine nationale de la francophonie*, was to recognize the talent and creativity of students in grades 7 to 12 in producing a radio report. This year's theme was "People and things that increase the influence of French" ("*Des gestes et des gens qui font rayonner le français*").

Radio professionals helped the contestants produce their reports. The jury based its decision on the following criteria: radio quality, originality and relevance of content, and ease and quality of spoken French.

This year, the *Jeune reporter-radio* prize was awarded to Christine Coulombe and Jacqueline Robichaud, two grade 8 students from *École Monseigneur-Jean-Noël* in Windsor, Ontario, for their report on the Windsor-Detroit region's tricentennial celebrations.

Dr. Dyane Adam awarded a \$1,000 prize to the two happy winners at a ceremony that took place at the Canadian Museum of Civilization, in Hull, on March 20, 2001, the *Journée internationale de la Francophonie 2001*.



OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES  
OFFICE DU COMMISSAIRE DES LANGUES OFFICIELLES

Chief Editor: Lyne Ducharme  
 Writer: Monique Cousineau  
 English Translation: Terri Irwin  
 French Translation: Translation Bureau  
 English Text Editing: Patricia Buchanan  
 French Text Editing: Adine Beraud Middlestead  
 Layout: Zsuzsanna Liko Visual Communication Inc.

Canada Building  
 344 Slater Street  
 3rd Floor  
 Ottawa Ontario K1A 0T8  
 Toll Free : 1 877 996 6368  
 Fax: (613) 943 2255  
 ISSN 1203 0996

E mail: [message@ocol.clo.gc.ca](mailto:message@ocol.clo.gc.ca)  
 Web site: [www.ocol.clo.gc.ca](http://www.ocol.clo.gc.ca)



*Handle with care*  
 Printed in Canada on recycled paper

## AN AMAZING STORY

... for all the children who are enrolled in French immersion! We would like to thank the *Ottawa Citizen* for allowing us to reproduce the following article, published on February 15, 2001.

Article Ottawa Citizen, 15-02-01

# OTTAWA CITIZEN

## Navan girl, 10, gives voice to Oscar-nominated *Chocolat*

**Dubs voice of Anouk  
after auditioning  
for role.**

*By Tony Lofaro*

Moviegoers already bubbling over the deliciously rich Oscar-nominated film *Chocolat* are bound to miss the on-screen voice of Navan actress Sally Taylor-Isherwood in one of the key roles.

The performance of the young girl, Anouk—played by Victoire Thivisol—who plays the daughter of Juliette Binoche in the film stands out; but her entire vocal part was done by 10-year-old Sally in an ingenious bit of movie dubbing. The English-language film about



Chris Mikula, The Ottawa Citizen

Ms. Binoche opening a chocolate shop in a small French town scored big on Tuesday, winning five Academy Award nominations, including best picture.

Sally was called in at the last minute to redub the voice of Victoire, a job that required precise lip-syncing to the words that had been already spoken by the actress. Sally completed the movie dubbing last fall in studio sessions in Montreal and Toronto, while also receiving acting tips via telephone from the film's director, Lasse Hallstrom, who was based in New York City.

She said it was her first effort at dubbing someone else's voice. "It was pretty different from acting," Sally said yesterday in an interview.

"You had to get straight on with what she (Victoire) is talking about and in acting,

you're doing the whole thing yourself."

She said she had the script in hand and had to read the same words as those previously voiced by Victoire while always keeping an eye on the movie scenes being played in front of her on a screen.

"I did all her talking, coughing and laughing," said Sally, a Grade 5 student at Meadowview Public School in Navan. The dubbing sessions were done for about four hours a day over a four-day period.

The most difficult part, she said, was nailing down the accent of the French girl in the movie, she said.

The producers were not satisfied with the voice of Victoire in the film and sought to redub it.

"My French accent is good because I'm in a French immersion course. My mom actually helped me with the accent, so I was actually doing a British accent with French on top of it."

She said she received plenty of help and encouragement from Mr. Hallstrom, who was in a studio in New York listening to her dubbing.

"Sometimes he would say more expression or more energy in this scene. I thought he was really, really nice. He spoke to me very nicely."

Interestingly, Sally had auditioned for the role of the young girl in the film last March, but lost out to Victoire. Producers remembered Sally when they were searching for another actress to dub the part.

The only demand Sally placed on the Hollywood producers was to postpone one day's dubbing in Toronto so she could attend a school soccer tournament.

"I did not want to miss the tournament because it was my first year playing for the school soccer team. We ended up winning a silver medal."

Next up for Sally and her sister, Emma, 13, are the roles of playing on-screen sisters in the television series *The never Ending Story*. It begins filming in March in Montreal for the Odyssey Network, a cable channel.

"We're pretty good at playing sisters," she chuckled.

« Je ne voulais pas manquer le tournoi parce que c'était la première année que je jouais dans l'équipe de soccer de l'école. On a remporté la médaille d'argent. »

Sally et sa sœur Emma, 13 ans, joueront bientôt deux sœurs dans la série télévisée *The never Ending Story*. Le tournage de la série, que produit la chaîne par câble Odyssey Network, débutera en mars à Montréal.

« On est vraiment bonnes dans le rôle de sœurs », dit Sally en riant.

Sally dit que Lasse Hallström, qui écoutait le doublage dans un studio à New York, l'a beaucoup aidée et encouragée.

« Parfois il me disait d'être plus expressive ou plus énergique dans telle ou telle scène. Il me parlait très gentiment. »

Le plus difficile, dit-elle, c'était de reproduire l'accent de Navan. Les séances de doublage se sont déroulées pendant quatre jours, à raison de quatre heures par jour environ.

Les producteurs n'étaient pas satisfaits de la voix de Victoire dans le film et désiraient la faire doubler.

« J'ai un bon accent français parce que je suis dans une classe d'immersion française. Ma mère m'a aidée aussi et, en fait, j'ai utilisé un accent britannique avec une pointe d'accent français. »

La seule chose que Sally a demandée aux producteurs d'Hollywood, ce fut de retarder d'un jour la séance de doublage à Toronto pour pouvoir participer à un tournoi de soccer.

## UNE HISTOIRE À FAIRE RÊVER

...tous les enfants inscrits en immersion française. Nous remercions *The Ottawa Citizen* qui nous permet de reproduire l'article suivant, publié le 15 février dernier.

# OTTAWA CITIZEN

Article du *Ottawa Citizen* (15-02-01)

## Une fillette de Navan âgée de 10 ans prête sa voix à Chocolat, film en nomination pour les Oscars

**Elle double la voix d'Anouk après avoir auditionné pour le rôle**  
*Tony Lofaro*

Les cinéphiles qui se régalaient du délicieux film *Chocolat* pourraient ignorer que c'est l'actrice de Navan Sally Taylor-Isherwood qui prête sa voix à l'un des rôles principaux.

La performance de Victoire Thivisol - qui incarne la fille de Juliette Binoche (Anouk) dans le film -, est remarquable, mais sa voix a été entièrement doublée avec beaucoup d'adresse par la petite Sally. Mardi dernier, le film en langue anglaise, dans lequel Juliette Binoche ouvre une chocolaterie dans une petite ville française, a été mis en nomination pour les Oscars dans cinq catégories, dont celle de



Chris Mikula, The Ottawa Citizen

meilleur film.

C'est à la toute dernière minute qu'on a fait appel à Sally pour doubler la voix de Victoire, une tâche qui demande une synchronisation précise avec les mots prononcés par l'actrice. Sally a terminé la postsynchroni-

Elle raconte qu'elle avait le scénario en main et devait lire les mots que Victoire avait prononcés en gardant toujours un oeil sur la scène qui se déroulait devant elle à l'écran.

« Il fallait que je suive exactement ce qu'elle (Victoire) disait et, quand on joue, on fait tout soi-même. »

C'était la première fois qu'elle doublait la voix d'une autre actrice. « Jouer, c'est très différent », disait-elle hier dans une entrevue.

Elle raconte qu'elle avait le scénario en main et devait lire les mots que Victoire avait prononcés en gardant toujours un oeil sur la scène qui se déroulait devant elle à l'écran.

## JOURNALISTES DE DEMAIN

.....



*La Commissaire est entourée des lauréats et lauréates des prix de l'ACELF, le 20 mars 2001.*

« Jeune reporter-radio ». Voilà le nom du prix décerné par le Commissariat aux langues officielles dans le cadre d'un concours organisé par l'Association canadienne d'éducation de langue

française (ACELF) en partenariat avec l'Association

des radios communautaires (ARC) du Canada.

Ce concours, qui s'inscrit dans les activités de la

Semaine nationale de la francophonie, avait pour but

de reconnaître le talent et la créativité des jeunes de

la 7<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> année pour la réalisation d'un reportage

radio. Le thème cette année : « Des gestes et des gens

qui font rayonner le français ».

Des professionnels de la radio ont aidé les

concurrents à réaliser leur reportage. Le jury a

arrêté sa décision selon les critères suivants : la

qualité radiophonique, l'originalité et la pertinence

du contenu, l'aisance et la qualité du français oral.

Le prix « Jeune reporter-radio » a été remporté

cette année par Christine Coulombe et Jacqueline


Robichaud, deux élèves de 8<sup>e</sup> année de l'école

Monseigneur-Jean-Noël de Windsor (en Ontario),


pour leur reportage sur les Fêtes du tricentenaire

de la région de Windsor-Détroit.

M<sup>me</sup> Dyane Adam a remis aux heureuses gagnantes une bourse de 1 000 \$ lors d'une cérémonie qui s'est déroulée au Musée canadien des civilisations, à Hull, le 20 mars dernier, Journée internationale de la Francophonie 2001.



Pensez à recycler!  
Imprimé au Canada sur du papier recyclé.



COMMISSION DES LANGUES OFFICIELLES  
COMMISSION OF OFFICIAL LANGUAGES

Responsable en chef : Lyne Ducharme  
Rédaction : Monique Cousineau  
Traduction vers le français : Bureau de la traduction  
Traduction vers l'anglais : Terri Irwin  
Révision française : Adine Béraud-Middlestead  
Révision anglaise : Patricia Buchanan  
Infographie : Suzanne L'Heureux Visual Communication Inc.  
Editrice Canada  
344, rue Slater  
3<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0T8  
Téléphone sans frais : 1 877 996-6368  
Télécopieur : (613) 943-2255  
ISSN 1203 0996  
Courrier électronique : [messagerie@ocol-clo.gc.ca](mailto:messagerie@ocol-clo.gc.ca)  
Site Web : [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)

Il faut se rappeler qu'en 1982, on ne trouve pas une seule école de langue française dans la moitié des provinces canadiennes. Heureusement, presque vingt ans plus tard, on constate que les gouvernements ont pris d'importantes mesures pour renforcer le réseau des écoles de langue française et contrôler leur gestion aux représentants des parents.

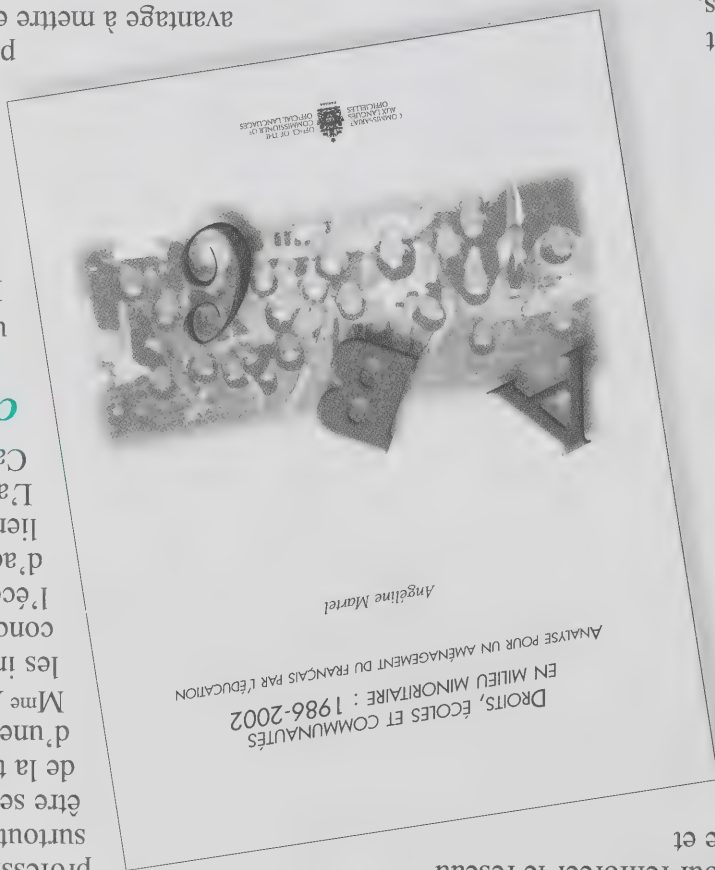
Les recherches effectuées démontrent que si les écoles de langue française attirent une plus grande proportion de l'effectif scolaire cible (54 p.100 en 1996 contre 45 p.100 en 1986), il demeure qu'environ seule la moitié des enfants nés de parents de langue maternelle française est inscrite dans une école de langue française en milieu minoritaire.

### Où se situe l'école dans le développement des communautés ?

Il a été prouvé plus d'une fois que l'école joue un rôle central dans le développement des communautés minoritaires. Ainsi que l'a souvent déclaré Mme Adam, la vitalité des communautés francophones minoritaires dépend de leur capacité à renouveler leur jeunesse formée adéquatement en français. Elle a déploré le fait que l'œuvre est bien loin d'être achevée et l'article 23 n'a pas encore porté tous ses fruits.

### Défi et plan proposé

L'étude qui nous concerne démontre clairement que le défi est d'accroître les effectifs de ces écoles pour renforcer la vitalité des communautés francophones vivant en situation minoritaire. L'étude propose donc un plan de récupération de l'effectif scolaire cible pour les dix prochaines années. Un objectif ambitieux ! La Commissaire aux langues officielles estime que pour le réaliser, il faudra



### Conclusion

mobiliser plusieurs intervenants, notamment les dirigeants politiques, les conseillers scolaires de langue française, les chefs de file des communautés francophones et acadienne, les professionnels de l'éducation et surtout, les familles, qui devront être sensibilisées à l'importance de la transmission du français d'une génération à l'autre. Mme Adam a déclaré : « Tous les intervenants devront se concerter pour renforcer l'école comme milieu d'accueil et d'excellence en lien avec sa communauté. L'avenir du français au Canada en dépend. »

Cette étude représente un document d'importance primordiale pour les communautés francophones et acadienne du Canada. Les principaux intéressés devront se pencher sur les hypothèses que propose l'étude. Ils auront avantage à mettre en œuvre les pistes d'action suggérées pour un nouvel aménagement linguistique en vue de réaliser la mission de l'école française.

En guise de conclusion, citons Mme Adam : « Nous croyons qu'un potentiel encore intouché d'élèves sera attiré vers les écoles de langue française lorsque, éclairés par des données comme celles que nous dévoilons dans cette étude, les gouvernements et les responsables de l'éducation en français prendront les moyens appropriés pour atteindre le but de l'article 23 de la Charte. »

\* Vous pouvez lire l'étude *Droits, écoles et communautés en milieu minoritaire : 1986-2000, Analyse pour un aménagement du français par l'éducation* en consultant le site Internet du Commissariat : <http://www.ocol-clo.gc.ca>, sous la rubrique « Matériel d'information ».

## UN GRAND PRIX



Eva Ludvig (à gauche) et Claire D.

Depuis 1998, le Commissariat aux langues

officielles remet une bourse de 2 000 \$ à la Québec Writers' Association pour un prix venant récompenser une traduction littéraire. Lors d'un gala tenu à Montréal récemment, Mme Eva Ludvig, représentante de la Commissaire pour la région du Québec, a décerné ce prix à Mme Claire D. pour *Montréal barbare*, traduction de *City of Forgetting* de Robert Majzels (Mercury Press). Ancienne décoratrice et costumière de théâtre, Mme D. devient un diplômé en journalisme de l'Université de Montréal. Nouvelliste, essayiste, dramaturge et traductrice, elle a aussi écrit pour la télévision. En 1989, elle a remporté le prix Stendhal pour *Le désir comme catastrophe naturelle*.

## UNE ÉTUDE « BOUSSOLE »

Le mot « étude » en effraie plus d'un, c'est bien connu. D'aucuns iront jusqu'à affirmer que les études se lisent difficilement, qu'elles sont trop nombreuses, qu'on ne sait trop à qui et à quoi elles servent, etc.

Attention ! Certaines études deviennent de véritables boussoles en indiquant à qui veut arriver à bon port, quelle direction il faut prendre. En effet, l'étude que la Commissaire aux langues officielles a rendue publique le 27 mars dernier servira non seulement d'analyse mais aussi de guide pour ceux

et celles qui travaillent à l'aménagement du français par l'éducation. Intitulée *Droits, écoles et communautés en milieu minoritaire : 1986-2002\**, l'étude a été réalisée pour le compte du Commissariat aux langues officielles par Mme Angéline Martel, professeure de sociolinguistique à la Télé-université du Québec.

Comme vous le savez, dans certaines régions du pays, le recrutement d'élèves représente une réelle problématique pour les écoles de langue française. Dans son étude, Mme Martel analyse l'évolution des effectifs des écoles de langue française et les nombreux défis du recrutement. Elle identifie les actions précises à prendre au cours de la prochaine décennie pour attirer davantage la clientèle qui a droit à l'éducation en français selon l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Voilà pourquoi cette étude devient une véritable boussole, particulièrement pour les conseils scolaires qui administrent les écoles de langue française.

## L'aménagement linguistique ? C'est quoi au juste ?

Avant de présenter les points saillants de l'étude en question, il importe de comprendre en quoi consiste l'aménagement linguistique, concept au cœur du document. Il s'agit en somme de créer une situation équitable en ce qui a trait au statut et à l'usage des deux langues officielles, qui s'appuie sur les prescriptions de la *Charte* et, en l'occurrence, sur l'article 23 qui garantit les droits à l'instruction dans la langue de la minorité. Comme la Commissaire l'écrit dans l'avant-propos de l'étude : « ...les droits et les obligations inhérents à la dualité linguistique engagent le Canada à remédier, à l'échelle nationale, à l'érosion historique progressive des communautés francophones et à favoriser leur épanouissement. Le Commissariat aux langues officielles reconnaît l'apport essentiel de l'école de langue française en milieu minoritaire en ce qui concerne la revitalisation de la dualité linguistique canadienne. »

## Bref rappel historique et situation actuelle

Au début des années 1960, l'enseignement dans la langue de la minorité n'est reconnu aux paliers élémentaires et secondaires que dans une seule province, le Québec. Depuis 1962, l'article 23 de la *Charte* garantit le droit à l'instruction dans la langue de la minorité.

intervenant visés de l'évolution du dossier, de sensibiliser les décideurs à l'importance de l'immigration et d'inciter ces derniers à prendre les mesures qui s'imposent.

En remerciant les participants, M<sup>me</sup> Adam a déclaré : « Personne ne détient toute la vérité mais chacun en possède une partie. Notre défi est d'amener tous ceux et celles qui ont une partie de vérité à travailler ensemble. Il y a différents foyers de responsabilités à mobiliser en vue d'une action réfléchie. Il faut avant tout une volonté d'engagement de la part du gouvernement fédéral. Dans un plan global, l'immigration est un dossier de grande importance. »

Cette consultation du 29 mars n'est que le prélude à de nombreuses autres qui se dérouleront dans les mois à venir sur des sujets de grande importance pour la Commission. Une première qui ne sera pas la dernière !

## 7<sup>e</sup> ÉDITION D'UN PARTENARIAT

Depuis 1994, l'Alliance des radios communautaires (ARC) du Canada et le Commissariat aux langues officielles ont conclu un partenariat. En effet, l'ARC du Canada collabore régulièrement avec le Commissariat afin de promouvoir les droits linguistiques des communautés de langue officielle en situation minoritaire, la mission de la Commission et les services offerts par les bureaux régionaux du Commissariat.

Ce partenariat s'est articulé autour de deux axes principaux, soit l'information du public et la rétroaction de ce dernier. Au cours des années, la collaboration entre les deux organismes a pris diverses formes : des infocapsules d'information sur le Commissariat diffusées par les radios, des jeux radiophoniques, des mises en situation, etc.

Le projet de 2000-2001, 7<sup>e</sup> année du partenariat, avait pour objectif de faire comprendre aux communautés la raison et la nécessité d'accorder

davantage de visibilité à la langue française. Le projet, intitulé *Chronique des Ambassadeurs de la francophonie*, a été réalisé avec le concours de sept radios communautaires francophones :

- CIFA Radio Clare (Saulnierville, Nouvelle-Écosse)
- CFJU Radio des Hauts-Plateaux (Kedgwick, Nouveau-Brunswick)
- CJPN Radio Fredericton (Fredericton, Nouveau-Brunswick)
- CHOD Radio Cornwall-Alexandria (Cornwall, Ontario)
- CKGN Radio KapNord (Kapuskasasing, Ontario)
- CKXL Radio Envol 91 (Saint-Boniface, Manitoba)
- CKRP Radio Rivière-la-Paix (Falher, Alberta)

Entre le 16 mars et le 6 avril 2001, ces radios ont diffusé :

- une chronique de deux minutes de la Commission aux langues officielles, Dyane Adam;
- des chroniques des « Ambassadeurs de la francophonie »;
- une entrevue avec la Commission.

Chacune des radios avait choisi deux personnalités de la région qui devenaient les « Ambassadeurs de la francophonie ». Chaque ambassadeur a préparé deux chroniques évoquant un exemple de réussite de la francophonie dans sa communauté respective. En plus de diffuser la chronique de la Commission, le Réseau des francophones d'Amérique (RFA) a aussi réalisé une entrevue avec M<sup>me</sup> Adam.

Grâce à ce partenariat avec l'ARC du Canada, la Commission a pu contribuer à augmenter la visibilité du français, langue officielle, tout en communiquant avec un nombre important de Canadiens et de Canadiennes. Pour leur part, les Ambassadeurs ont apporté une « couleur locale » au projet qui s'est avéré, une fois de plus, un réel succès.

pour mettre en œuvre les recommandations de ce rapport. »

Mme Adam a conclu le point de presse tenu lors du lancement du rapport en disant espérer qu'on tiendra compte de ses recommandations dans le cadre des travaux du nouveau groupe de travail mis sur pied par le Premier ministre pour moderniser la gestion des ressources humaines dans la fonction publique. Le temps est à l'action concrète pour changer la culture organisationnelle au sein des institutions fédérales et ce rapport trace la voie pour y arriver.

\* Ce bilan national est affiché sur le site Internet :

<http://www.ocol-clo.gc.ca>, sous la rubrique « Matériel d'information ».

## UNE PREMIÈRE QUI NE SERA PAS LA DERNIÈRE

Pourquoi l'immigration n'a-t-elle pas eu une incidence majeure sur l'accroissement de la population francophone à l'extérieur du Québec ? Les statistiques des quinze dernières années nous apprennent qu'au Canada, seulement 3 p. 100 des immigrants étaient d'origine francophone et que 82 p. 100 d'entre eux se sont installés au Québec. Cette situation préoccupe la Commissaire aux langues officielles qui fait du dossier de l'immigration et les communautés de langue officielle une priorité. Elle a bien l'intention de faire avancer le dossier et d'intervenir efficacement auprès des diverses instances ayant des responsabilités dans ce domaine.

Le 29 mars dernier, Mme Adam a tenu à Ottawa une consultation qui a réuni des personnes qui travaillent sur le terrain, des représentants de plusieurs ministères fédéraux ainsi que des spécialistes de la question de l'immigration. C'est en effet la première fois qu'une telle consultation a lieu dans le but de fournir au Commissariat aux langues officielles des suggestions concrètes qui lui permettront de contribuer à la solution d'une problématique canadienne importante.

On se souvient que la Commissaire a déjà présenté un mémoire devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de la Chambre des communes. Ce comité a élaboré le projet de loi C-11 qui propose une importante réforme de la *Loi sur l'immigration*. Mme Adam voudrait que ce comité ajoute au projet de loi l'objectif suivant : le renouvellement démographique des communautés de langue officielle par l'entremise des processus de sélection et d'établissement des immigrants ainsi que leur intégration dans la société canadienne. Lors de cette première consultation, la Commissaire a demandé aux participants de répondre à trois grandes questions :

1. Comment attirer davantage d'immigrants vers les communautés de langue officielle afin de favoriser un ressourcement équilibré de ces communautés ?
2. Comment assurer aux immigrants un accueil qui les amènera à participer pleinement à la vie communautaire ?
3. Quelles mesures prendre pour favoriser leur intégration dans les communautés ?

Les discussions qui ont eu lieu autour de ces questions se sont avérées des plus fructueuses. Les participants ont formulé plusieurs constats et recommandations qui rappellent qu'il est très important que les ministères fédéraux visés (Citoyenneté et Immigration Canada, Développement des ressources humaines Canada, Patrimoine canadien, Santé Canada) agissent de concert avec les communautés de langue officielle dont les besoins et les ressources sont variés. Sans reprendre ici toutes les recommandations, il importe de noter que les participants ont insisté sur la collaboration qui devrait exister entre les divers intervenants du gouvernement fédéral, les représentants des communautés de langue officielle et les immigrants eux-mêmes, qui devraient être associés de près à l'élaboration d'actions conjointes. Les participants ont demandé au Commissariat aux langues officielles de continuer à jouer un rôle de premier plan dans ce dossier. Le Commissariat sera ainsi en mesure d'informer les divers

INFORMATION :

*Il y a donc beaucoup de pain sur la planche ?*

B.F. :

En effet ! Une évaluation de ce que nous avons accompli en mettant en œuvre le Programme des champions, ainsi que la planification de ce que nous voulons réaliser, nous laissent croire que ça ne fait que commencer. Et surtout, nous sommes heureux de pouvoir continuer cette magnifique aventure.

ACTION EN VUE D'UN CHANGEMENT IMPORTANT

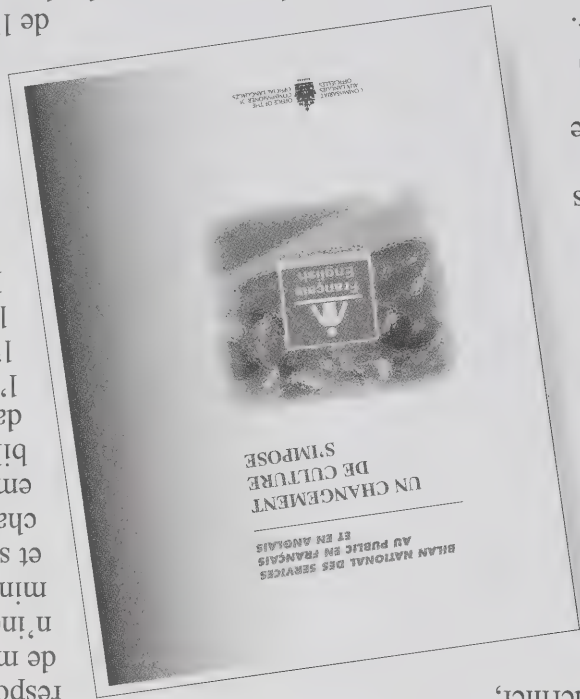
Le temps est à l'action pour changer la culture organisationnelle au sein de la fonction publique fédérale, pour un service de qualité dans les deux langues officielles. Le 24 avril dernier, la Commissaire aux langues

officielles, Mme Dyane Adam, a rendu public un bilan national de l'état des services au public en français et en anglais. Le rapport se veut avant tout un outil de travail.

Le contenu du rapport intitulé *Un changement de culture s'impose\** est le résultat d'une série de

vérifications au palier national et dans chaque province et territoire entre 1994 et 2000. Au cours de cet exercice, la Commissaire a constaté que la prestation de services bilingues au pays laisse grandement à désirer. À titre d'exemple, la capacité bilingue des bureaux examinés a été jugée satisfaisante dans seulement 66 p.100 des bureaux, contre 76 p.100 en 1994.

Tout comme elle en avait fait état dans son dernier rapport annuel, la Commissaire a discerné une fois de plus des lacunes récurrentes dans les bureaux fédéraux désignés bilingues, ainsi que le manque de leadership ferme et réel à l'égard de la pleine mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. En revanche, le dernier discours du Trône a annoncé la volonté du gouvernement de se mobiliser sur cette question, s'engageant à consentir des efforts pour que tous les Canadiens et



Canadiennes puissent communiquer avec le gouvernement dans la langue officielle de leur choix. C'est précisément dans le but d'aider le gouvernement fédéral à aller de l'avant et à concrétiser son engagement que le rapport présente une série de pistes d'action.

De l'avis de Mme Adam, pour que les bureaux concernés offrent des services de qualité dans les deux langues officielles, il faut qu'à tous les échelons de l'appareil fédéral et dans toutes les régions du pays, on ait clairement établi que le programme des langues officielles constitue une valeur fondamentale. Elle insiste sur l'importance d'un effort concerté et d'un leadership visible et cohérent pour que les langues officielles soient intégrées au cœur des priorités dans la gestion quotidienne et à la philosophie de service globale qui oriente les politiques, les attitudes et les actions des fonctionnaires. Mme Adam ne manque pas de rappeler que la responsabilité de refléter et de mettre en pratique ces valeurs n'incombe pas aux seuls ministres et sous-ministres, mais bien à chaque gestionnaire et à chaque employé des bureaux désignés bilingues partout au pays. C'est dans cet esprit qu'elle met l'accent sur l'importance de l'accès à la formation linguistique continue tant pour les gestionnaires que pour les employés des bureaux désignés bilingues.

La Commissaire demande au Conseil du Trésor de jouer un rôle plus actif au niveau de la surveillance et de l'évaluation du programme des langues officielles dans les organismes fédéraux. « Servir le public dans les deux langues officielles doit être bien plus qu'appliquer une série de règles dictées par une loi : c'est reconnaître et respecter l'individu dans sa spécificité, dans sa langue et sa culture. C'est aussi reconnaître que la dualité linguistique est un des principaux piliers de notre pays. Je compte sur le plein engagement du leadership politique et administratif et de tous les intervenants concernés partout au pays

de l'acquis linguistique. Les employés désireux de se préparer à un examen de français y trouveront des conseils très pratiques. On y a aussi dressé une liste d'expressions en français correct, etc. On s'efforce de rendre plus facile, voire agréable, l'utilisation du français tout en s'assurant que cette langue officielle soit de plus en plus visible à tous les échelons de l'organisme.

#### INFOACTION :

*Quels conseils donneriez-vous à des collègues qui hésiteraient à s'engager dans le Programme des champions des langues officielles ?*

B.F. :

J'essaierais d'abord de les rassurer : le Programme n'augmente pas la charge de travail existante et ne se veut surtout pas un fardeau imposé. Bien au contraire. Ce programme allège notre travail en facilitant les liens avec d'autres collègues qui partagent volontiers leur expérience et leur

compétence dans le domaine. Le partage des connaissances, des outils de travail, des éléments de solution de situations problématiques ne font que rendre nos tâches plus simples et même davantage efficaces. La communauté francophone que nous servons devient une réalité vivante. Il nous fait toujours plaisir de participer aux assemblées annuelles générales des diverses associations afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes.

#### INFOACTION :

*Et vous, personnellement, qu'en retirez-vous ?*

B.F. :

Une grande fierté de pouvoir contribuer quotidiennement à la promotion de la dualité linguistique canadienne. Plus je m'engage activement dans la politique linguistique de la région, plus je découvre la perspective de tout le pays, ce qui m'enrichit de façon insigne. Il est vrai qu'en acceptant d'être nommée Championne des langues officielles, j'acceptais du même coup une importante responsabilité qui est celle d'optimiser l'aspect langues officielles dans toutes les activités de notre institution. Il est toujours satisfaisant de constater que la mise en œuvre d'un programme engendre des changements. Même s'il n'est pas facile d'en évaluer les résultats, on peut quand même constater que les langues officielles sont maintenant au cœur des décisions de notre institution.

#### INFOACTION :

*En tant que Championne des langues officielles, sentez-vous que vous exercez une certaine influence au sein du comité exécutif de votre Agence ?*

B.F. :

J'aime à croire que oui. J'apporte au comité une perspective différente qui se fonde principalement sur la prestation quotidienne de services au public par notre Agence. J'apporte la perspective de la communauté de langue officielle ainsi que celle des personnes responsables de la prestation des services. Le français, langue officielle, est de plus en plus visible au sein de notre Agence et il est évident que le Programme des champions y est pour beaucoup.

#### INFOACTION :

*Pouvez-vous nous fournir quelques exemples de cette visibilité ?*

B.F. :

Nous avons créé une page Web de la Francophonie de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Elle a été conçue pour fêter l'Année de la francophonie au Canada. Les personnes intéressées peuvent visiter notre site à l'adresse suivante : <http://www.ccr-aadrc.gc.ca/francophonie>. Toujours à l'occasion de l'Année de la francophonie au Canada, notre agence a aussi subventionné une vidéo produite par la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada.

#### INFOACTION :

*Que trouve-t-on sur cette page Web ?*

B.F. :

On y trouve une liste exhaustive de brochures traitant des activités qui se déroulent dans chaque province et territoire. L'ADRC a produit cette liste de concert avec la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada et avec d'autres associations à caractère national et provincial.

#### INFOACTION :

*Existe-t-il d'autres outils ?*

B.F. :

Nous avons créé un genre de guide publié sur intranet à l'intention de notre personnel. Par exemple, on y trouve tous les renseignements relatifs à la formation linguistique et au maintien

## INFOACTION :

*Si on parlait maintenant du Programme des champions des langues officielles. Pourquoi vous y êtes-vous engagée ?*

B.F. :

J'étais honorée de pouvoir exercer un leadership au sein du comité exécutif afin d'assurer que les décisions importantes qui s'y prennent tiennent compte des obligations en matière de langues officielles. En plus, je voyais dans le Programme des champions des langues officielles une excellente façon de maintenir et de multiplier nos liens avec la communauté minoritaire francophone.

## INFOACTION :

*Comment le Programme a-t-il été accueilli par l'ensemble des employés ?*

B.F. :

En général, très bien reçu. À l'Agence, nous sommes trois « Champions » qui mettons en œuvre le Programme. Je travaille en étroite collaboration avec Linda Gobel, sous-commissaire à la Direction générale des ressources humaines et Elizabeth Châtillon, sous-commissaire, Région du Québec. Il est important de noter que ce Programme vise également la visibilité de l'anglais, langue officielle, dans les institutions fédérales au Québec quant au service au public, à la langue de travail et à la participation équitable sans oublier l'appui à la communauté anglophone du Québec.

## INFOACTION :

*Ce fut donc relativement facile d'intéresser le personnel au Programme ?*

B.F. :

Au fur et à mesure que les objectifs étaient connus, le Programme était mieux compris et accepté. Nous avons mis l'accent sur l'importance d'accorder au français, langue officielle, la place de choix qui lui revient. Nous avons également mis en valeur l'enrichissement personnel ainsi que celui que connaîtrait notre organisme en renforçant ses liens avec la communauté francophone. À brève et à longue échéance, c'est l'Agence qui en sort gagnante.

## INFOACTION :

*Au moment où votre organisme subissait des changements institutionnels, n'était-il pas dangereux que ce programme relié aux langues officielles soit relégué à un second plan ?*

B.F. :

Dès la création de notre Agence, la haute gestion n'a ménagé aucun effort afin que les langues officielles ne soient pas perdues de vue. En un sens, le Programme arrivait à point. Nous avons profité de l'occasion pour relever la visibilité du français par l'entremise de diverses mesures efficaces et pratiques, dont la mise à jour d'un guide à l'intention des employés et une brochure sur le français, langue de travail.

## INFOACTION :

*De quelle façon le Programme a-t-il permis de rejoindre la communauté minoritaire de langue officielle ?*

B.F. :

Le Programme nous a permis de solidifier des liens existants et d'en créer de nouveaux avec la communauté francophone de la région et avec les associations provinciales et territoriales. Le Programme nous aide donc à alimenter le réseau qui nous relie à la communauté tout en nous donnant l'occasion d'en créer de nouveaux avec d'autres ministères et agences centrales présents dans la région du Pacifique. Grâce au Programme, nous travaillons maintenant en partenariat non seulement avec la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, mais aussi avec le Conseil du Trésor et avec le Commissariat aux langues officielles. Ce sont là des partenariats renforcés qui contribuent grandement à créer une différence.

région du Pacifique à Revenu Canada (aujourd'hui l'Agence des douanes et du revenu du Canada).

Récemment, Mme Fulton s'est aimablement prêtée à une entrevue avec INFOACTION. Voici les grandes lignes de cet entretien avec une véritable Championne des langues officielles.

INFOACTION :

*D'où vous vient l'intérêt que vous portez à la langue française ?*

BARBARA FULTON :

Tout d'abord, je dois vous dire que j'ai grandi dans un milieu où le français n'était présent qu'à l'école pendant quelques minutes chaque jour. Mes parents ne comprenaient ni ne parlaient le français. J'ai suivi des cours de français langue seconde dès la 5<sup>e</sup> année du primaire, tel que prescrit par le programme scolaire. On ne nous enseignait que les rudiments du français écrit. Très tôt, j'ai développé une curiosité pour le français, un goût que je ne saurais expliquer.

INFOACTION :

*Une fois au secondaire, pourquoi avez-vous voulu poursuivre votre étude du français ?*

B.F. :

En toute franchise, je vous avouerai que plus je découvrais la langue française, plus son apprentissage devenait un « jeu ». C'était comme si je détenais la clé d'un secret qui m'ouvrait toutes sortes de portes et qui me donnait l'impression que je détenais un certain pouvoir mystérieux. La découverte constante que je faisais du français ne cessait de me fasciner. Le point culminant de ce « jeu » fut sans contredit ma découverte de la littérature française. C'est en français que j'ai lu mon premier roman et... le « jeu » se continue !

INFOACTION :

*La lecture de romans en langue française vous a donc menée loin ?*

B.F. :

En effet, je n'ai jamais cessé d'aimer, d'étudier, de connaître et de parler le français.

INFOACTION :

*Et même de travailler en français ?*

B.F. :

Ce ne fut pas toujours possible. Au cours de mes premières années au sein de la fonction publique fédérale, j'ai occupé divers postes reliés à l'entretien des aéroports dans l'ouest du Canada. À mon grand regret, j'utilisais très peu mon français.

INFOACTION :

*Avez-vous douté alors de l'importance du français comme langue de travail au sein des institutions fédérales ?*

B.F. :

La vie en a voulu autrement. Dans les années 1980, j'ai eu la chance de vivre un détachement qui m'a menée à Ottawa. Là, je me suis rendue compte que la fonction publique fédérale connaissait d'heureux changements quant à la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles. Il faut dire qu'à ce moment là, la mentalité face au bilinguisme changeait véritablement. De plus en plus de fonctionnaires considéraient la connaissance du français non pas tellement comme une obligation mais plutôt comme un élément essentiel du service au public qui a le droit de se faire servir dans la langue de son choix.

INFOACTION :

*À quoi attribuez-vous le changement de mentalité que vous observez ?*

B.F. :

Sans aucun doute que l'émergence de la « génération-immersion » y était pour beaucoup. La Commission de la fonction publique fédérale recrutait de plus en plus de jeunes fonctionnaires bilingues. Le mouvement de mondialisation commençait à se produire. Conséquemment, le Canada s'ouvrait davantage au monde, d'où la prise de conscience collective de la valeur de la dualité linguistique canadienne.



# CONVERSATION AVEC UNE CHAMPIONNE DES LANGUES OFFICIELLES



Barbara Fulton

Barbara Fulton a commencé à s'intéresser à la langue française lorsqu'elle était une jeune élève de 5<sup>e</sup> année dans une école de Vancouver. Elle ne se doutait pas alors qu'une des deux langues officielles du pays allait jouer un rôle significatif dans l'évolution de sa carrière.

À la fin de ses études secondaires, Barbara Fulton se rend à Neuchâtel, en Suisse, où elle termine sa 1<sup>re</sup> année tout en habitant chez une famille suisse romande. De retour au Canada, elle obtient un B.A. avec spécialisation en français après trois ans d'études à l'Université de la Colombie-Britannique. Toujours plus intéressée à la langue française, elle fait des études en lettres à Caen, en France, grâce à une bourse d'études du gouvernement français. En 1975, elle obtient une maîtrise en études canadiennes-françaises de l'Université de la Colombie-Britannique. La thèse de maîtrise de Mme Fulton portait sur les romans d'Anne Hébert. Mme Fulton intègre la fonction publique fédérale en 1973 et y occupe diverses fonctions. En 1996, elle est nommée sous-ministre adjointe (actuellement sous-commissaire) des opérations régionales pour la

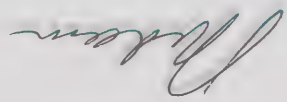
stratégiques proposées montrent bien que ce programme a tout ce qu'il faut pour engendrer d'heureux résultats. Qu'il nous suffise d'en énumérer quelques-unes :

- inclure dans la vision de l'institution, l'engagement de l'organisation à l'endroit de la dualité linguistique du Canada en tant que valeur fondamentale de notre société; utiliser les deux langues officielles au sein du comité exécutif, ainsi que dans toutes les réunions auxquelles participent des membres des deux groupes linguistiques;
- envoyer régulièrement une note d'information à l'administration générale pour la mettre au courant des activités de l'institution en matière de langues officielles (service au public, langue de travail, participation équitable des Canadiens et des Canadiennes, appui au développement des communautés de langue officielle);
- profiter des moyens en place (bulletins, nouvelles-éclair, journal des employés, site intranet) pour assurer la promotion des langues officielles;
- s'assurer que le milieu de travail est propice à l'usage des deux langues officielles, c'est-à-dire que la supervision, la formation et le perfectionnement, les services personnels et centraux, les réunions, les instruments de travail (y compris les instruments de travail informatisés), sont disponibles en français et en anglais, dans tous les bureaux des régions désignées bilingues.

La meilleure façon d'illustrer que ce programme est réellement en œuvre est de céder la parole à une personne qui le vit et le fait vivre. INFOACTION est heureux de publier le témoignage de Mme Barbara Fulton, sous-commissaire des opérations régionales pour la région du pacifique à l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

\* Maintenir le cap : la dualité linguistique des transformations gouvernementales et les langues officielles et Collectivités minoritaires de langues officielles : promouvoir un objectif gouvernemental.

souhaite, qu'il y a un printemps, signe d'une saison nouvelle dans le monde des langues officielles. À chacun et à chacune, je souhaite un été de soleil, de peu de pluie et de repos !



## BRAVO LES CHAMPIONS !

Lorsqu'il s'agit des langues officielles au sein de l'appareil fédéral, on met souvent en évidence des situations problématiques. Pourtant, il n'y a pas que des problèmes, loin de là. INFOACTION veut justement vous mettre au courant d'une heureuse initiative susceptible de vous intéresser.

Comme vous le savez, le Conseil du Trésor exerce un leadership important dans le domaine des langues officielles. C'est lui, notamment, qui incite toutes les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles* à prendre les mesures nécessaires pour relever la visibilité des langues officielles au sein de leur organisme.

Depuis 1998, l'élaboration d'une politique et la publication de deux rapports\* sont à l'origine d'un

programme qui, en réalité, fait « bouger » les choses. Il s'agit du programme *Les langues officielles au cœur des*

*décisions* communément appelé le programme des *Champions des langues officielles*. Le programme

gagnerait à être mieux connu du grand public, car il est une

preuve qu'un grand nombre de fonctionnaires attachent

énormément d'importance aux langues officielles.

Le Conseil du Trésor a

eu l'excellente idée d'inviter les ministères et organismes

fédéraux ainsi que les sociétés d'État à nommer des Champions

des langues officielles dans le but de relever la visibilité des langues officielles, trop souvent laissées dans l'ombre. Un

groupe de travail rattaché au Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor a donc été mis sur pied.

Le groupe de travail a élaboré à l'intention des champions un guide très pratique, qui peut servir également à tout le personnel d'une institution.

Le guide vise d'abord et avant tout à favoriser l'intégration des langues officielles aux décisions

liées aux activités fonctionnelles et statutaires des ministères et organismes fédéraux. En d'autres mots,

les champions veillent à ce que les langues officielles ne soient pas remises sur des tablettes mais qu'elles

soient au cœur même de toutes les décisions des institutions.

Comment relever ce vaste défi ? Afin que les champions puissent atteindre l'objectif visé, le guide propose 36 activités stratégiques dans quatre champs d'intervention :

- promotion des langues officielles;
- info-formation auprès des dirigeants du personnel;
- optimisation des langues officielles;
- gestion des langues officielles.

La liste des 36 activités permet de guider les champions dans le choix de ce qui favorisera le plus la visibilité et la promotion des langues officielles.

Mais qui sont donc ces CHAMPIONS ? Ces

derniers sont-ils couronnés à la suite de toutes

linguistiques de nature olympique ? Pas tout à

fait. Comme nous le

mentionnions plus haut, ce sont des employés

de la fonction publique nommés à ce titre par leur

ministère. Ils agissent en tant que personnes-ressources pour assurer

que les langues officielles sont bel et bien en mouvement. Les activités



## UN MOT DE LA COMMISSAIRE



DYANE ADAM A CHEVAL SUR  
LES PRINCIPES DU BILINGUISME

SI  
SEULEMENT  
C'ÉTAIT UN  
CHEVAL.

Par simple curiosité, si je vous demandais de résumer brièvement ce que vous avez lu, ou vu ou entendu au sujet des langues officielles au cours des derniers mois, il se peut que vous seriez portés à répondre : des problèmes, des problèmes ! Pourtant, croyez-moi, il n'y a pas que des problèmes. Il est vrai qu'à plusieurs reprises, tel que mon mandat me le prescrit, j'ai décrit le manque flagrant de leadership de la part du gouvernement fédéral à l'égard de la pleine mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. En contre partie, il y a quelques avancées prometteuses qui m'invitent à l'optimisme.

Le présent numéro d'INFOACTION vous permettra de constater qu'il existe en réalité une volonté de traiter la dualité linguistique comme une valeur fondamentale, comme un des piliers de l'identité canadienne. C'est en ce sens que j'ai accueilli avec grande satisfaction la nouvelle que M. Stéphane Dion, ministre des Affaires intergouvernementales, assumera le leadership fédéral en matière de langues officielles au sein du gouvernement. À ce titre, M. Dion assurera la coordination entre les trois principaux ministères qui, en plus du sien, sont responsables du dossier

des langues officielles, soit Patrimoine canadien, Justice Canada et le Conseil du Trésor. Il veillera à la cohérence d'action entre ces organismes, qui conserveront leurs responsabilités respectives dans le dossier des langues officielles.

### Ce numéro d'INFOACTION

traite de divers dossiers dont un qui est pour moi une priorité : les communautés de langue officielle et l'immigration. On cède également la parole à une fonctionnaire de Vancouver qui raconte comment les langues officielles occupent une grande place dans son travail quotidien. Enfin, chacune des pages de ce numéro vous rappellera, je le

Printemps-Eté 2001  
Volume 7, no 2

UN MOT DE LA  
COMMISSAIRE

BRAVO LES CHAMPIONS !

CONVERSATION AVEC  
UNE CHAMPIONNE DES  
LANGUES OFFICIELLES

ACTION EN VUE D'UN  
CHANGEMENT IMPORTANT

UNE PREMIÈRE QUI  
NE SERA PAS  
LE DERNIÈRE

7<sup>e</sup> ÉDITION D'UN  
PARTENARIAT

UN GRAND PRIX

UNE ÉTUDE « BOUSSOLE »

JOURNALISTES  
DE DEMAIN

UNE HISTOIRE À  
FAIRE RÊVER

201  
02  
34302

Government  
Publications  
Dupé

# BULLETIN infoaction

Commissioner of Official Languages

## Special issue

Fall 2001

Volume 7, No. 3

A Word from the  
Commissioner  
The Only Way: Putting  
Words into Action 1

Summary of the  
30<sup>th</sup> Annual Report 2

A Key Chapter 3

Government  
Transformations 5

An Essential  
Commitment 6

Immigration and  
Linguistic Duality 7

She is Deeply  
Indebted to You 8

Bits and Pieces:  
Excerpts from the  
Annual Report 9

For Whom? Why? 11

In the Prime of Life 13

Tables 14

## A WORD FROM THE COMMISSIONER THE ONLY WAY: PUTTING WORDS INTO ACTION

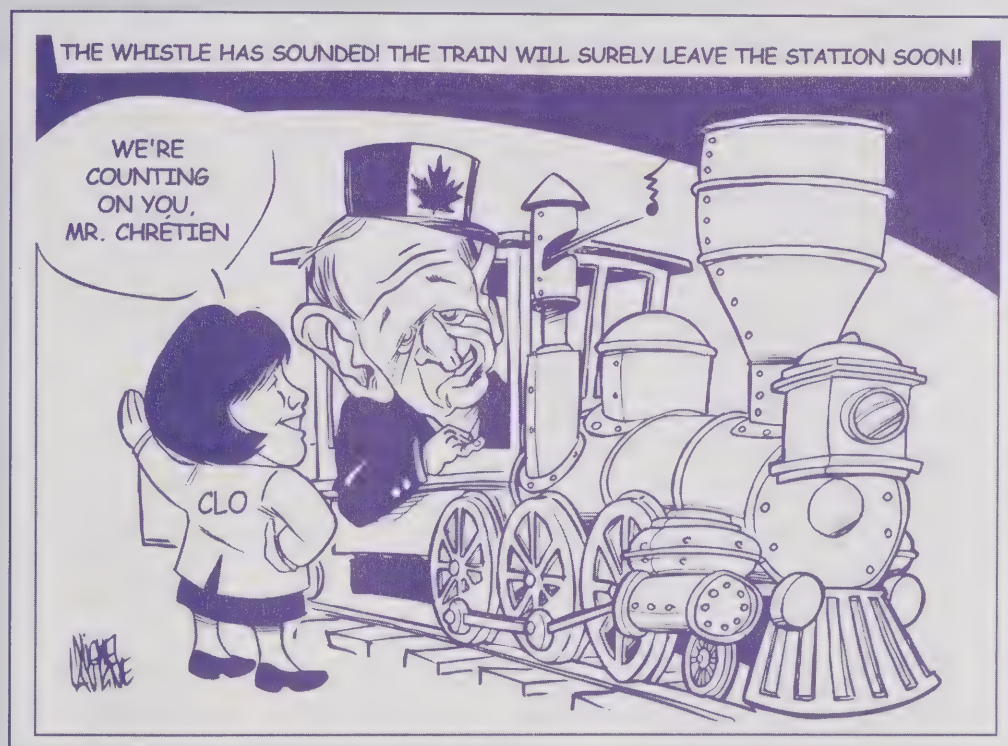


Illustration by Michel Lavigne

The tabling of the 30<sup>th</sup> annual report in Parliament comes at an important time in history. We have had 30 years of official languages in Canada. A century has just ended and we have now firmly entered the new millennium. To mark this moment in our collective history, we have prepared, on the occasion of the 30<sup>th</sup> anniversary of the Office of the Commissioner of Official Languages, a document outlining the development of the official languages in Canada. This document, entitled *Our Official Languages: As a Century Ends and a*

*Millennium Begins*, is being released at the same time as the annual report.

Many Canadians will not have the time or opportunity to read our 30<sup>th</sup> annual report. This special issue of INFOACTION therefore invites you to read about the key points made in the report covering the 2000-2001 fiscal year.

As you may recall, I expressed regret last year that in spite of the progress made in the last 30 years, the status of the official languages in Canada remains

worrisome. I noted the lack of an overall commitment by the government of Canada toward the implementation of the *Official Languages Act* and encouraged the government to provide renewed leadership, both politically and administratively. In light of this observation, I saw a need to redirect my team's efforts to serve as an agent of change. What needs to be changed is the culture of federal organizations. INFOACTION has also raised this topic several times over the past year.

The alarm sounded by my first annual report was certainly heard by the federal government. The last Throne Speech and the appointment of a Minister responsible for official languages marked the start of a long-awaited political mobilization. My call for change was also heard by senior public service officials.

The new annual report shows that the federal government increasingly appears to be making the shift in direction required to effectively fulfill its linguistic obligations. As I noted in the report, the government of Canada "will need a major

shift in direction to mobilize its heavy apparatus and take immediate measures to encourage the provinces to comply with their linguistic obligations when they accept a federal contribution. The whistle has sounded: now let's see when the train leaves the station!"

To achieve this, the government of Canada must put words into action. As it pulls away from the station, it must recognize that it has a one-way ticket. No turning back, no stopping! When it comes to official languages, we can only go forward, we must progress. That is the only road left. As the poet Paulo Coelho so aptly wrote, "When travelling toward an objective, we must pay close attention to the road. The road will always show us the best way to reach our destination, and it enriches us along the way."

Happy reading. I hope these few pages will make you want to learn more about one of Canada's greatest strengths: our official languages.

*Dr. Dyane Adam*

## SUMMARY OF THE 30<sup>TH</sup> ANNUAL REPORT

The 30<sup>th</sup> Annual Report of the Commissioner of Official Languages is the second one submitted to the Parliament of Canada by Dr. Dyane Adam. It follows the previous report, which, as you will remember, marked a change in form and content.

Once again, greater emphasis is placed on the changes resulting from situations than on descriptions of the situations themselves. The report deals with key issues that have captured the attention of the Commissioner in 2000-2001.



The report sets out the issues of the day, outlines new developments, and describes the key interventions of the Commissioner and her team.

The leading issues are treated under five main themes:

- leadership on official languages;
- the impact of government transformations on language rights;
- the development of official language minority communities;

- special investigations and studies;
- citizens' concerns with respect to official languages.

This issue of INFOACTION provides a very general overview of the annual report. It is impossible for us to give a full account of all of the actions and accomplishments of the Commissioner and her team. We will however give the highlights, which illustrate how Dr. Adam acts as a catalyst to bring about the required changes in federal institutions. This is a formidable challenge, which she describes in the conclusion of the annual report as follows: "The legal framework for linguistic duality is now well established. The public's language rights are clearly spelled out in the 1988 *Official Languages Act* and in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, and the Supreme Court of Canada has on several occasions clarified their scope. The real challenge is no longer a legal one; it is now political, cultural and societal. Nothing can be

taken for granted since there is still a multitude of obstacles." The annual report makes it abundantly clear that the Commissioner intends to be an agent of change; this is her ultimate goal.

The Commissioner demonstrates throughout the report that much remains to be done to undo the harm caused by years of budget cuts, government restructuring and, more generally, political inaction.

Dr. Adam remains optimistic, however. Over the past 12 months, there has been a growing awareness within government, a positive shift in discourse, and much reflection and discussion at the highest levels.

April 1, 2001, marked the start of a new 12-month journey, the success of which depends solely on the government. The 30<sup>th</sup> annual report shows the way ahead.

## A KEY CHAPTER

The first chapter of the report describes the leadership exercised in the last fiscal year by the main authorities on official languages in Canada:

- the Office of the Commissioner of Official Languages;
- the federal administration;
- provincial and territorial governments.

## THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

How can federal institutions be convinced to adopt permanent corrective measures to address the repetitive complaints from citizens? The Commissioner opted for new methods that could lead to lasting solutions, including the following convincing examples.

She advocates greater participation by the federal institution in question in the search for

lasting solutions. In some cases, if the complainant and the institution agree, an expert facilitator could help the parties reach a solution. The Commissioner would consider using any other valid method that is consistent with the *Official Languages Act*.

The Commissioner's investigators will all be trained in negotiation techniques to allow them to develop their ability to gain the co-operation of the parties and involve the institutions in the search for innovative and lasting solutions.

To simplify the complaints resolution process, a group of liaison officers has been created. These officers will develop methods and strategies to provide ongoing monitoring of institutions by the Commissioner.

From February to August 2000, the Commissioner undertook a nationwide

consultation exercise. Meetings were held in 20 cities in all parts of the country, with over 500 participants divided into 51 groups. These consultations helped to create a list of strategic priorities on which the Commissioner will concentrate.

In November 2000, at the Youth Parliament in Winnipeg, the Commissioner gathered the opinions of young Anglophones and Francophones from the West and the North.

Internationally, Dr. Adam promoted her Office's experience and expertise by participating in the Canadian Ombudsman Association and the Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, of which she is regional coordinator for the Americas and the Caribbean.

## FEDERAL LEADERSHIP

The annual report also refers to the period following the election of November 2000, which witnessed several promising initiatives that culminated in the Throne Speech on January 30, 2001. It includes the most important statement of its kind made in 15 years:

Canada's linguistic duality is fundamental to our Canadian identity and is a key element of our vibrant society. The protection and promotion of our two official languages is a priority of the Government—from coast to coast. The Government reaffirms its commitment to support sustainable official language minority communities and a strong French culture and language. And it will mobilize its efforts to ensure that all Canadians can interact with the Government of Canada in either official language.

The report illustrates how the government must renew the implementation of the *Official Languages Act*, especially with regard to services to the public, language of work in the federal public service, and support for official language community development.

The Committee of Deputy Ministers on Official Languages, which the Commissioner met on two occasions, has itself set four priorities:

- health;
- language of work;
- French on the Internet;
- the vision of the official languages.

The report's first chapter describes the Commissioner's leadership in Parliament, especially in her dealings with various parliamentary committees, including the Standing Joint Committee on Official Languages.

This chapter devotes considerable attention to co-operation between the government and official language communities. Among other things, it refers to the National Committee for Canadian Francophonie Human Resource Development, created in 1998; the announcement of the creation of an equivalent committee for Quebec's Anglophone minority; Industry Canada's Community Development Program; and the consultative committees for English-speaking and French speaking minority communities created by Health Canada.

## PROVINCIAL AND TERRITORIAL LEADERSHIP

Provincial and territorial authorities have not always seemed to grasp the scope of their responsibilities relating to linguistic duality, especially with regard to federal-provincial agreements. The report does note some positive recent initiatives, however.

- PRINCE EDWARD ISLAND: A *French Language Services Act* took effect in March 2000.
- NUNAVUT: The government is in discussions with the Francophone association to develop a model for the delivery of services in French throughout the territory.

- **YUKON:** The government provided a subsidy for the construction of a Francophone centre in Whitehorse.
- **NORTHWEST TERRITORIES:** The government invested in various community development projects.
- **BRITISH COLUMBIA:** The government created a Francophone affairs responsibility centre, a first for the province.
- **SASKATCHEWAN:** The government renewed the mission of the Francophone Affairs Office

by appointing a director in consultation with the community.

- **ONTARIO:** The government adopted new regulations that simplify the procedures to obtain provincial legal services in French.
- **NEWFOUNDLAND:** The government devoted a great deal of energy to language training for its employees, especially in the health sector.

These are just a few examples reflecting the Commissioner's diligent efforts to put words into action.

## GOVERNMENT TRANSFORMATIONS...

### *They must be revisited!*

Government transformations, especially privatization and the devolution of certain responsibilities to other levels of government, have undeniably weakened federal government support for the development of minority official language communities. These transformations have also had a negative impact on the services offered to the public in both official languages.

The second chapter of the annual report reminds us that now is the time for all levels of government to assume responsibility. The government has no choice; it must immediately adopt a policy guaranteeing that government transformations and the transfer of responsibilities do not diminish the public's established language rights.

In the last fiscal year, the Commissioner fought hard against the erosion of language rights, as seen in the following examples:

- **DEPARTMENT OF HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT:** In an investigation report published in 1997, the Commissioner drew attention to the numerous shortcomings in agreements between this department and the provinces to which management responsibility had been transferred. To ensure that the public's established

language rights are respected, in April 2001 the Commissioner informed the departments in question that she plans to conduct a follow-up on the implementation of the recommendations. Despite repeated calls by the Commissioner, there is still no sign of a Treasury Board policy addressing the issue of devolution and transformations. Dr. Adam reminds the government once again that it must act with diligence in this matter.

- **THE CONTRAVENTIONS ACT:** This Act was amended in 1996, enabling the Government of Canada to authorize by regulation a province, territory or municipality to initiate criminal proceedings for federal offences. No linguistic guarantees are provided in the *Contraventions Act*, its regulations or in any clause in the draft framework agreement with Ontario.

Without repeating all the measures taken by the Commissioner with regard to the Department of Justice, we should note that in a March 2001 decision, the Federal Court ruled in her favour. The Court ordered the Department of Justice to take the legislative, regulatory or other measures necessary to ensure that language rights are respected.

- **PRIVATIZATION:** Privatization is often to the detriment of language rights. The privatization of Air Canada is a blatant example. The privatization of airports gave rise to numerous complaints about the airports in Sudbury, Windsor, and Sault Ste. Marie, which led the Commissioner to launch a comprehensive investigation into the linguistic consequences of the privatization of all regional airports. Her final report was released in February 2001. She recommended that the Department of Transport develop policies to strengthen the language provisions of the operating agreements and effectively monitor their implementation.
- **MUNICIPAL MERGERS:** In Ontario and Quebec, mergers have included cities until then officially or unofficially bilingual because of their high concentration of minority official language residents. These residents are worried by the decrease in the

comparative significance of their communities and fear the erosion of their language rights at the municipal level. The Commissioner intervened with the relevant authorities to ensure that established language rights are maintained in cities such as Ottawa and Sudbury and municipalities such as those from the Island of Montreal. In Ottawa, the discussions regarding the bilingual character of the national capital were particularly heated. The Commissioner called on Prime Minister Jean Chrétien and Minister of Intergovernmental Affairs Stéphane Dion. Both promised to intervene with the Government of Ontario to encourage it to recognize the official status of both languages in the national capital.

These few examples demonstrate that the Commissioner will not allow modernization and management efficiency in the public service to damage linguistic duality.

---

## AN ESSENTIAL COMMITMENT

It is abundantly clear that administrative decisions, as well as court decisions, can either foster or adversely affect the equality of minority official language communities. The Commissioner devotes the third chapter of the annual report to illustrating through several examples that the growth and vitality of official language communities depend on too many factors for the leadership of a few federal institutions to be able to provide the needed support.

The Commissioner reports on her numerous interventions with elected officials, administrators, public opinion and even the courts. When she believes that a matter raises important language rights issues for a minority community, she does not hesitate to intervene. Very often, she does so in view of the importance of the results for other official language minority communities in Canada.

The annual report shows that Dr. Adam's interest extends to all aspects of life in minority communities. Education is a key priority, as it has always been for the Office of the Commissioner. The report highlights the urgent need for French-language schools to attract and recruit the target school population and to provide a first-rate education. This year, the Commissioner published a study entitled *Rights, Schools and Communities in Minority Contexts: 1986-2002*, by Angéline Martel, professor at the *Télé-université du Québec*. The study shows that, despite the progress made, enrolment in French-language schools outside Quebec has levelled off in the last 10 years to just over half of the eligible school population. She proposes a plan to recover this target school population over the next decade.

Still with regard to education, the Commissioner was granted intervenor status in a case in New Brunswick. Francophone parents who criticized the *Education Act* because it does not grant them the full control over school governance guaranteed by section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* requested that the Act be declared invalid. Bill 13, *An act to amend the Education Act*, was passed in December 2000, but some parents claim that the law still has some weaknesses. Among other things, they would like the new law to provide for consultation with parents on certain important matters. The parents intend to continue their action, and the Commissioner retains her status as an intervenor in the case.

The publication of an evaluation of secondary schools in Quebec which indicates that English language schools placed well below French-language schools overall raised the concerns of a number of Anglophone Quebecers. Several Anglophone commentators blamed their schools'

poor results on many factors, including underfunding of the Anglophone sector. The Commissioner wrote to Quebec's Minister of Education, François Legault, and received clarification on the matter and an assurance that the Ministry of Education would introduce corrective measures.

In the health sector, the Commissioner's intervention in the Montfort Hospital case is well known. The annual report takes note of the admirable efforts of Health Canada, which funded a study conducted by the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* that describes the importance of providing primary care in French to Francophone communities. The Department of Health also set up a national committee of government employees and Francophone representatives. A similar committee was set up to address the challenges facing Quebec's Anglophone community.

---

## IMMIGRATION AND LINGUISTIC DUALITY

Immigration and immigrant integration can serve as tools for community development if handled appropriately. Immigration has accounted for about half of Canada's population growth over the past 15 years. In her annual report, the Commissioner expresses regret that Canada's Francophone communities have not benefited equitably from immigration. The number of English-speaking Canadians born outside Canada is five times that of French-speaking Canadians born outside the country. In the interest of respecting linguistic duality in Canada, this gives cause for concern, especially in view of the recent low birth rate among Francophones. The assimilation of Francophones outside Quebec makes the situation even more worrisome.

On March 29, 2001, the Commissioner held a day of consultations on immigration that brought together representatives from the federal

government and community organizations and experts interested in immigration. The Commissioner is currently studying the participants' many recommendations. Two general observations were made by all those present:

- Official language communities need the contributions of immigrants who speak their language to ensure population growth.
- A concerted effort by the federal government and the communities is needed to attract and integrate such immigrants into the communities.

Dr. Adam believes it is high time for decision makers to evaluate the impact of immigration on Canada's linguistic duality. In the summer of 2000, she accordingly commissioned a study on the subject. The study's interim results show a

lack of effort to bring Francophone immigrants to communities outside Quebec. The results also suggest that French-language minority communities rarely have the resources and structures needed to meet immigrants' needs. These communities seemingly encounter difficulties integrating newly arrived Francophones and attracting them to their academic, community, social and cultural institutions.

The study showed that, in Quebec, the total number of Anglophone immigrants has decreased over the past few years. Nevertheless, approximately 20.5 percent of immigrants to Quebec are unilingual Anglophones, which means that the Anglophone community is benefiting from immigration. The rate of internal migration seems to be the main demographic problem facing the Anglophone community in Quebec.

The Department of Citizenship and Immigration is usually sympathetic to complaints

from the Office of the Commissioner of Official Languages, but the needs are such that a more comprehensive approach is required. The annual report notes that the government must develop new departmental regulations, policies and programs to foster the equitable demographic renewal of official language communities in Canada.

In February 2001, the Commissioner wrote to Prime Minister Chrétien stating her concerns and asking him to amend Bill C-11 (*An Act respecting immigration to Canada and the granting of refugee protection to persons who are displaced, persecuted or in danger*). In March 2001, Dr. Adam submitted a memorandum to the Standing Committee on Citizenship and Immigration, pertaining to Bill C-11. In particular, she recommended the addition of a new objective to the Act: the equitable demographic renewal of official language communities through the selection, settlement and integration of immigrants.

---

## **SHE IS DEEPLY INDEBTED TO YOU!**

The Commissioner acknowledges in her annual report that she feels deeply indebted to the determined citizens who insist on their language rights. Their accounts of their experiences provide her with an invaluable empirical measuring stick by which to chart the progress of the official languages program in various federal institutions.

The last chapter of the annual report summarizes the basic tenor of the concerns brought to the Commissioner's attention by the general public, either directly or through her participation in various public events during the fiscal year. This chapter also deals with each category of complaint filed, providing representative examples and describing particularly significant investigations. Some examples are presented in the following pages under the heading "Bits and Pieces: Excerpts from the Annual Report."

The Commissioner was contacted more than 2,500 times during 2000-2001. While most of these contacts had to do with complaints, many also involved requests for information about language rights.

To stay in touch with the public, Dr. Adam initiated numerous consultations. She is also very interested in activities organized by other groups that are active on the Canadian language scene.

The numerous examples cited in chapter 5 of the report clearly show that, when complaints are not the result of systemic problems but rather of specific deficiencies, simply pointing out the problem to the institution is often enough to ensure that corrective action is quickly taken. It would not be correct to think that indifference is the source of all problems. As the annual report shows, institutions are often simply unaware of their deficiencies; hence the importance of

contacting the Commissioner. It is part of her mandate to help federal institutions offer citizens high quality services in their preferred official language.

While she considers it extremely important to ensure that the Canadian public and federal institutions are well-informed of their language rights and obligations, the Commissioner also needs to hear from the public on a regular basis.

---

## **BITS AND PIECES: EXCERPTS FROM THE ANNUAL REPORT**

### **VISION AND MISSION OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES**

Over the past year, Dr. Adam and her team have redoubled their efforts to achieve their ultimate objective of being agents of change. In so doing, they were motivated by a common vision and mission, as outlined in the annual report.

- **VISION:** We are dedicated to ensuring a Canada that holds the equality of English and French as a fundamental value and takes pride in the vitality of its official language communities.
- **MISSION:** As an agent of change and an ombudsman, the Office of the Commissioner of Official Languages has a mandate to take all measures intended to ensure that the three main objectives of the *Official Languages Act* are met, namely:
  - the equality of English and French in Parliament, within the Government of Canada, the federal administration and institutions subject to the Act;
  - the preservation and development of official language communities in Canada;
  - the equality of English and French in Canadian society.

### **ROYAL BANK**

The Commissioner sometimes receives complaints about the private sector. In these cases, the Commissioner generally takes steps to make the company more aware of the importance of considering both official language communities. She does not have the authority to require the company to offer its services in both official languages, but she can encourage it to use English and French in its communications with the Canadian public. Such encouragement from the Commissioner often leads to a change for the better.

In Toronto, for example, the automated general information service of the main branch of the Royal Bank offered its clients service in English and Chinese, but not in French. A client complained to the Commissioner. She wrote to the chairman of the Royal Bank to ask him to add French to the automated service, and the bank quickly corrected the situation.

### **A PROACTIVE ATTITUDE TO BE EMULATED**

Federal institutions and agencies do not have to wait for citizens to file complaints with the Commissioner to ensure compliance with the *Official Languages Act*. The annual report gives an example of an agency that used careful planning and a generous dose of goodwill to produce results beyond reproach.

The Hazardous Materials Information Review Commission wanted its new Web site to provide information of comparable quality and accessibility in both official languages. It called upon the Commissioner's expertise to help it achieve this objective.

The Commissioner's representatives examined the Commission's Web site in detail and made about 20 suggestions for changes, which were all adopted. Internet users can now easily navigate around the site and find comparable information in English and French.

This initiative of the Hazardous Materials Information Review Commission resulted in a revised site that is a splendid example of the excellence that can be achieved when there is a desire to comply with both the letter and the spirit of the Act.

## A PRODUCTIVE PARTNERSHIP IN LONDON, ONTARIO

One of the partnerships reviewed in the Commissioner's study is between the Department of Human Resources Development's resource centre in London and *ACFO de London-Sarnia*. Since 1997, these two organizations have developed an effective system to direct Francophone users toward ACFO's employment resource centre. Employment counselling is offered jointly by both centres. A client services representative for the department's French-language services coordinates their work with the employment counsellor for *ACFO de London-Sarnia*.

Even if this partnership does not solve all the problems, the results of the agreement are significant, and the local community has voiced its satisfaction. Their partnership should be a model for all communities served by human resource centres. It could also be adapted for other departments.

## MONTFORT HOSPITAL

There were some important developments in the Montfort Hospital case in 2000, when the Ontario government decided to appeal the trial court decision. This followed the Ontario Superior Court decision of November 29, 1999, which ruled in favour of the Montfort Hospital on the basis of the unwritten constitutional principle of the protection of minorities. The Court of Appeal granted intervenor status to the Attorney General of Canada, the *Association canadienne-française de l'Ontario*, the *Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada* and the Commissioner of Official Languages.

The Commissioner's written argument focused on the interpretation and application of section 16(3) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, which states that "nothing in this Charter limits the authority of Parliament or a legislature to advance the equality of status or use of English and French."

## WORLD CHAMPIONSHIPS IN ATHLETICS

No complaints were received concerning the preparations for the World Championships in Athletics held in Edmonton in the summer of 2001. The championships and the International Amateur Athletic Federation that oversees them have two official languages: English and French. The organizing committee must ensure that services are provided to athletes, coaches, officials, delegate members, spectators and volunteers in their preferred official language. A Francophone advisory committee was set up to ensure that the French language and the Francophone community were included in all aspects of the organization of the championships: in its logistics, ceremonies, competitions, advertising, publications, communications, and services for the media.

## MEDIA INTERVENTIONS

Some people spread misleading and even false information about official languages through the media. The Commissioner is generally keen to make the necessary rectifications. For example, there is a tendency to exaggerate the costs of the official languages program by failing to subtract the costs of many services that would still be provided if the recipients were part of the majority community. Other people tend to greatly underestimate the number of Anglophones with senior positions in the federal public service. Actually, 73 percent of executives are English speakers.

On the other hand, the Commissioner is just as eager to publicly praise initiatives that foster understanding between the two official language communities, such as a series of newspaper articles about the local minority community or a cultural agreement between Quebec City and Sault Ste. Marie.

## REPRESENTATION BY LANGUAGE IN THE FEDERAL PUBLIC SERVICE

On the whole, federal institutions have made considerable progress toward achieving an equitable representation of Anglophones and Francophones among their staff. According to Treasury Board data for 2000, 72 percent of the 412,000 employees of the federal public service were Anglophones and 27 percent were Francophones.

Participation is not equitable in all sectors of all institutions, however, as will perhaps be seen in the current investigations involving Air Canada's team of pilots and its entire workforce (chapter 4).

---

## FOR WHOM? WHY?

Special studies and investigations are an essential part of the work of the Office of the Commissioner of Official Languages.

### Studies for whom?

- For all Canadians, who have the right to fully experience linguistic duality.

### Why all these studies?

- Because the complaints the Commissioner receives are often repetitive. It's déjà vu!
- Because the recommendations issued at the end of specific investigations are rarely able to resolve systemic problems.
- Because the Commissioner considers it important to trace the source of problems and attack them at their root.

- Because she believes the time has come to find permanent solutions to recurring problems. These special studies and investigations reflect the Commissioner's firm resolve to be an agent of change.

Although the Commissioner has no authority to impose sanctions, her powers of persuasion are considerable. These studies and investigations therefore remain prime tools for persuasion. This is precisely why she intends to conduct more of them. Dr. Adam and her team will continue to conduct strict follow-ups to ensure that her recommendations are implemented.

On the following pages, you will find a full list of publications by the Office of the Commissioner. You may consult the various documents by visiting the Office of the Commissioner's Web site, or you may request them by mail or by telephone at 1-877-996-6368.

## REPORTS

- Annual Report.** Bilingual publication tabled in Parliament. (R)
- Our Official Languages: As a Century Ends and a Millennium Begins.** Bilingual document published to mark the 30<sup>th</sup> anniversary of the Office of the Commissioner and providing an overview of the history of bilingualism in Canada (September 2001). (023)
- Language Rights 1999-2000.** Bilingual publication which summarizes the major court decisions on language rights in Canada from January 1999 to December 2000. (010)

## SPECIAL STUDIES

- National report on service to the public in English and French—Time for A Change in Culture.** (April 2001). (007)
- Rights, Schools and Communities in Minority Contexts: 1986-2002 Toward the Development of French through Education, an Analysis.** (March 2001). (006)
- Study of the Official Languages Obligations of Federal Crown Agents in the Province of New Brunswick.** (December 2000). (004)
- Cooperation between the government and the communities: New models for service delivery.** (June 2000). (003)
- Official Languages in the Canadian Sport System.** (June 2000). (002)
- The Government of Canada and French on the Internet.** (August 1999). (001)
- Use of the Internet by Federal Institutions.** Follow-Up Study (August 1999). (24S)
- The Equitable Use of English and French Before Federal Courts and Administrative Tribunals Exercising Quasi-Judicial Powers.** Follow-up to 1995 Special Report (May 1999). (88Q)
- Motivations for School Choices by Eligible Parents Outside Quebec.** (January 1999). (87Q)
- School Governance: The Implementation of Section 23 of the Charter.** (August 1998). (86Q)
- Language of Communication at Pre-board Passenger Security Screening Points at Airports.** (April 1998). (16S)
- Government Transformations: The Impact on Canada's Official Languages Program.** (March 1998). (77Q)
- Follow-ups on special study of Federal offices designated to respond to the public in both languages. Publication, province by province and territory by territory.**
- Alberta (July 2000). (31S)
  - Ontario (outside the National Capital Region) (June 2000). (30S)
  - British Columbia (Mai 2000). (29S)
  - Quebec (March 2000). (28S)
  - Northwest Territories [and Nunavut] (March 2000). (27S)
  - Nova Scotia (November 1999). (25S)

- National Capital Region (February 1999). (21S)
- New Brunswick (December 1998). (19S)
- Interim Report (November 1998). (20S)
- Saskatchewan (September 1998). (18S)
- Manitoba (May 1998). (17S)
- Yukon (February 1998). (15S)
- Prince Edward Island (February 1998). (14S)
- Newfoundland (December 1997). (13S)

- Cost Impact of Two-Language Packaging and Labelling on Small and Medium Sized Businesses in Canada.** (February 1997). (12S)
- Evaluation Report on the First Generation of Action Plans for the Implementation of Part VII of the Official Languages Act of 1988.** (May 1996). (65Q)
- A Blueprint for Action: Implementing Part VII of the Official Languages Act, 1988.** (February 1996). (54Q)
- The Equitable Use of English and French Before the Courts in Canada.** (November 1995). (52Q)
- Service to the Public — A study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French.** (February 1995). (8S)
- Official Language Minority Education Rights in Canada: From Instruction to Management.** The findings of research conducted for the Office (January 1991). (14Q)

## OTHER PUBLICATIONS

- Official Languages Act (9C)**
- The complete text of the Act, in English and in French.
- Synopsis of the Official Languages Act, 1988 (13W)**
- The Office of the Commissioner of Official Languages. (005)**
- Bilingual leaflet which describes the mission of the Office of the Commissioner and the objective of the Official Languages Act.
- Map of the Official Languages in Canada, 1996 Census Data. (39Q)**
- The Commissioner at your service! Bilingual leaflet which describes the responsibility of the Commissioner of Official Languages (September 2001). (020)**
- Court remedy... A last resort option. (021)**
- Canadian Linguistic Facts and Figures**
- Fact sheets on Canadians which present demographic, linguistic and economic data for each province and territory. One brochure per regional office.
- Atlantic (011)
  - Quebec (012)
  - Ontario (013)
  - Manitoba (014)
  - Alberta (015)

## English and French in the Workplace (10C)

### What federal employees need to know

16-page bilingual booklet answering questions arising in the federal workplace as a result of Canada's two-language policy. The responsibilities and the rights of federal public servants working in regions identified as bilingual are explained in clear and realistic terms.

## IN THE PRIME OF LIFE

The Office of the Commissioner of Official Languages has just marked its 30<sup>th</sup> birthday. With happy days as well as trying times behind, it can now only move forward.

The *Official Languages Act* has seen a lot of change in the last three decades. To highlight its place in the country's development, the Office of the Commissioner of Official Languages is publishing an historical overview\* that, without being exhaustive, nevertheless describes the key facts and events that have played a role, great or small, in the development of official bilingualism in Canada.

This overview shows that the adventure of bilingualism is a social undertaking that is constantly changing. Its introduction clearly indicates its content: "[...] the Office of the Commissioner of Official Languages offers you a look at the history of bilingualism in Canada, its struggles and triumphs. The scale tips first in one direction and then in the other, but

there is an inexorable movement in the direction of hope, toward a more open world built on harmony among diverse languages and cultures. This is the history of an idea whose roots are in

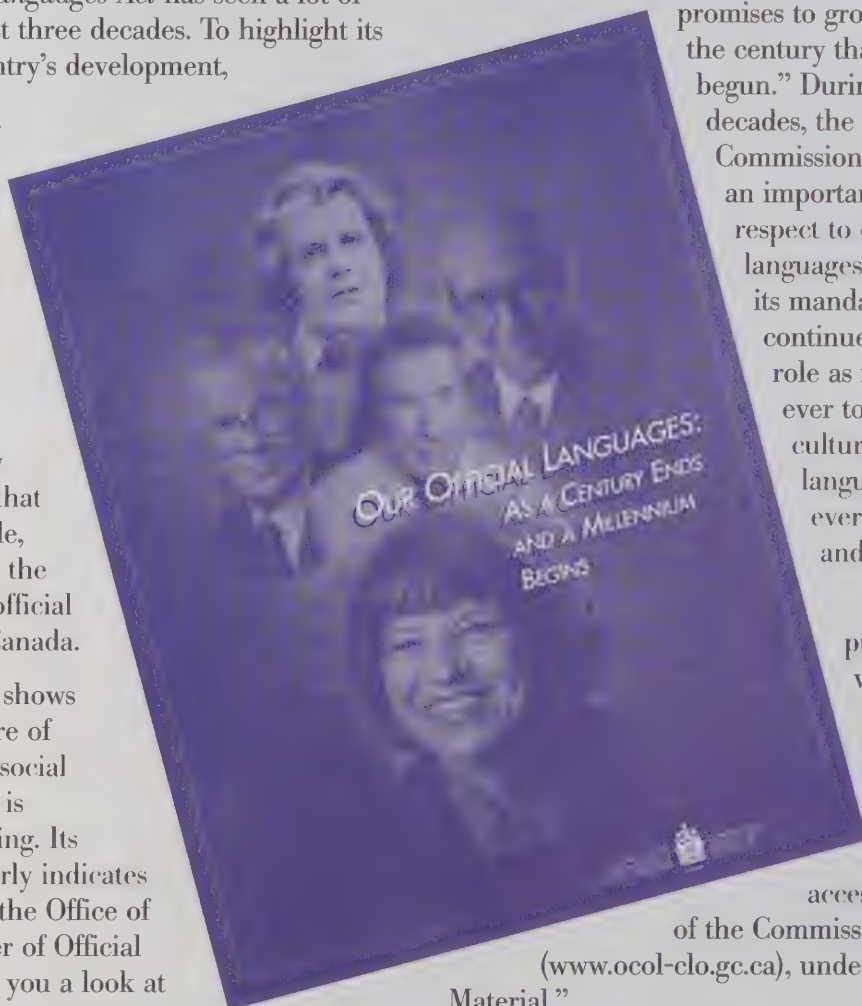
the 20<sup>th</sup> century and that promises to grow to fruition in the century that has just begun." During its first three decades, the Office of the Commissioner has played an important role with respect to official languages, as set out in its mandate. It will continue to play this role as fervently as ever to ensure that cultures and languages coexist in ever greater unity and harmony.

This is a publication that will serve Canadians well. You may obtain a copy by contacting us or by

accessing the Office of the Commissioner's Web site ([www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)), under "Information

Material."

\* *Our Official Languages: As a Century Ends and a Millennium Begins*



## TABLES

These three tables outlining complaints lodged with the Office of the Commissioner are from this year's annual report.

**Figure 1**  
**Breakdown of communications,**  
**by region<sup>1</sup>**

Region	Total of communica- tions	Requests for Information	Complaints lodged	Complaints <sup>2</sup> investigated	NATURE OF COMPLAINTS			
					Service to the public	Language of work	Language requirements	Others <sup>3</sup>
Newfoundland/ Labrador	13	4	9	6	4	1	-	1
Prince Edward Island	42	4	38	29	27	1	1	-
Nova Scotia	117	6	111	91	72	4	4	11
New Brunswick	110	23	87	73	55	9	7	2
Quebec <sup>4</sup>	405	209	196	154	85	47	5	17
NCR (Quebec)	96	13	83	68	29	32	5	2
NCR (Ontario)	490	134	356	279	190	62	5	22
Ontario <sup>4</sup>	362	125	237	190	173	9	3	5
Manitoba	85	39	46	39	29	7	3	-
Saskatchewan	36	16	20	13	11	-	-	2
Alberta	104	43	61	54	48	-	-	6
British Columbia	86	31	55	38	34	-	1	3
Territories <sup>5</sup>	12	8	4	2	2	-	-	-
Foreign	18	1	17	13	12	-	-	1
<b>TOTALS</b>	<b>1,976</b>	<b>656</b>	<b>1,320</b>	<b>1,049</b>	<b>771</b>	<b>172</b>	<b>34</b>	<b>72</b>

Information from Investigations Branch Data base.

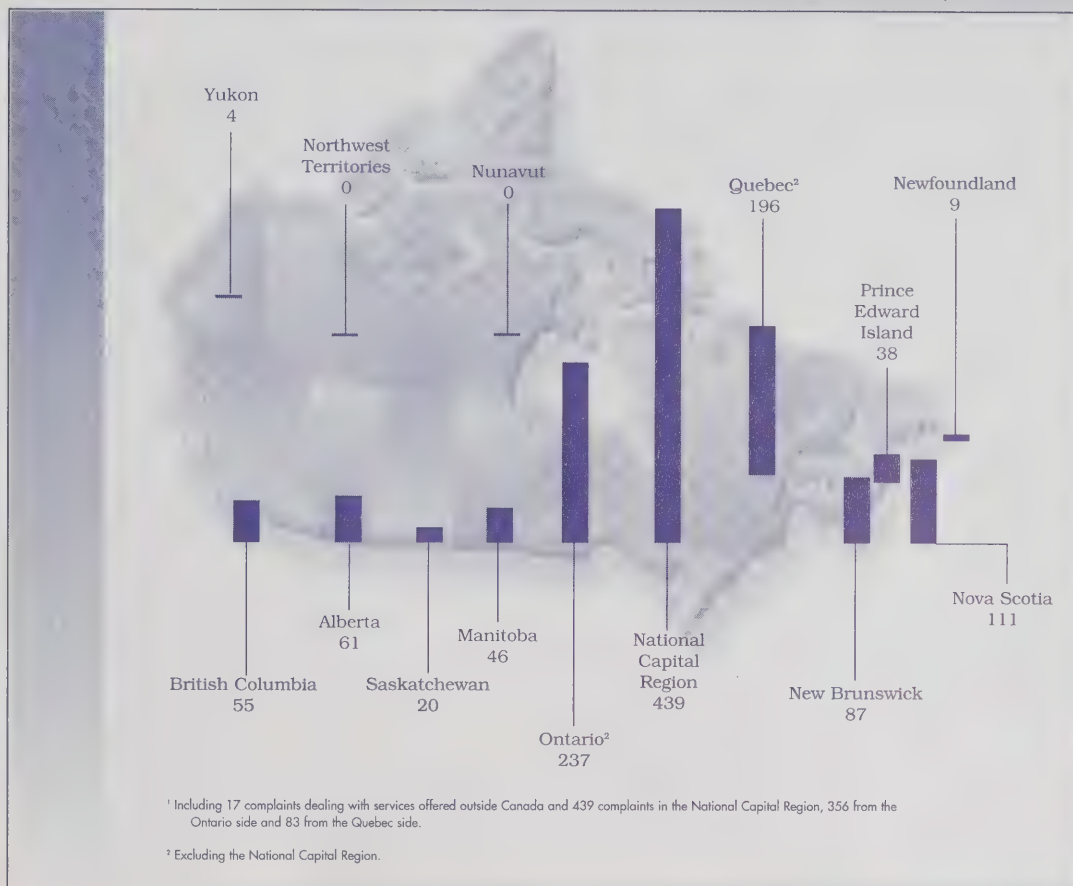
Approximately 80% of complaints are investigated. Complaints which are not investigated are referred to an appropriate institution or refused because they don't fall under the jurisdiction of the Act or its Regulation.

The category "Others" includes mainly complaints regarding notices, equitable participation and Part VII.

<sup>4</sup> Excluding the National Capital Region (NCR).

<sup>5</sup> Territories include Nunavut, Yukon and Northwest Territories.

**Figure 2 Distribution of the 1,320<sup>1</sup> complaints lodged by province and territory**



OFFICE OF THE  
COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT  
AUX LANGUES  
OFFICIELLES

Chief Editor: Lyne Ducharme  
Writer: Monique Cousineau  
English Translation: Terri Irwin  
English Text Editing: Colin Morton  
French Text Editing: Adine Béraud-Middlestead  
Layout: David Roach

Toll Free: 1-877-996-6368

Fax: (613) 943-2255

E-mail: [message@ocol-clo.gc.ca](mailto:message@ocol-clo.gc.ca)

Web site: [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)

344 Slater Street, 3<sup>rd</sup> Floor, Ottawa, Ontario, K1A 0T8



Think recycling!

Printed in Canada on recycled paper.

ISBN 1203-0996

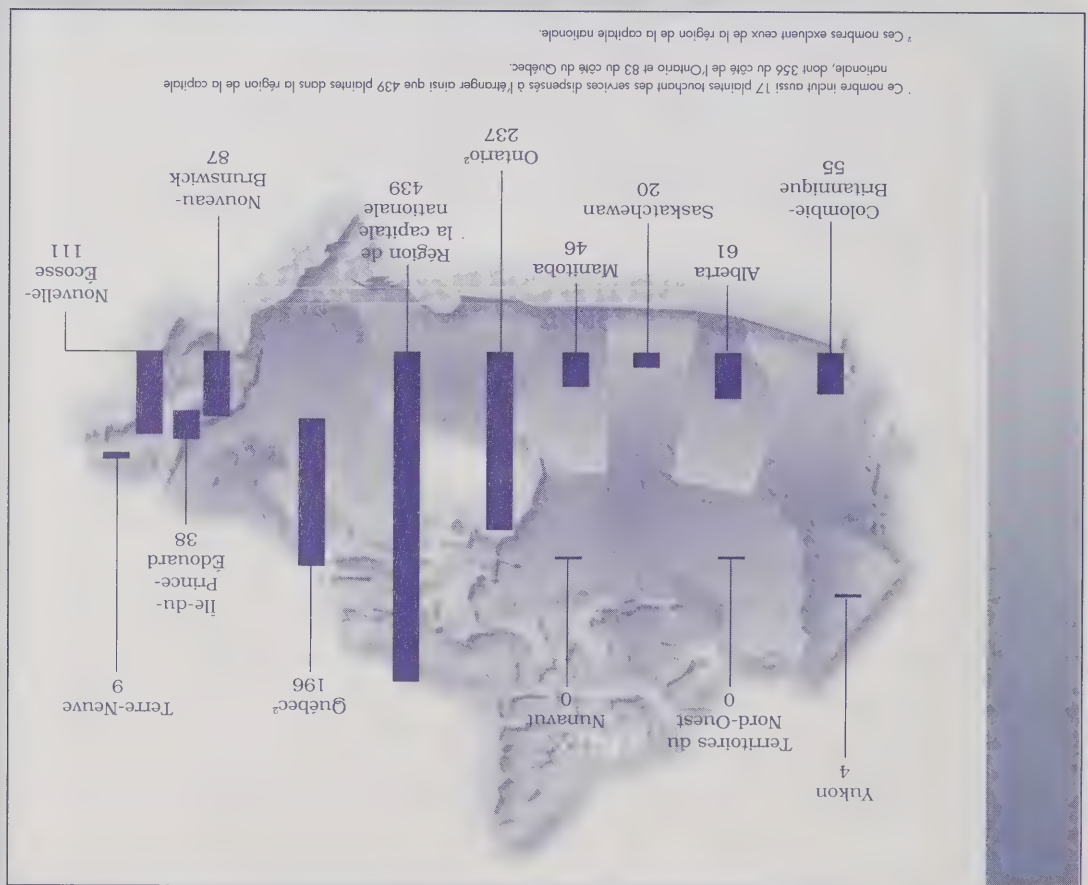
**Figure 3**  
**Institutions with more than 15**  
**admissible complaints and their status**

Department/Institution	Founded	Unfounded	Under investigation	Total
Canada Post	85	19	39	<b>143</b>
Air Canada	30	4	103	<b>137</b>
Human Resources Development Canada	52	6	36	<b>94</b>
Canada Customs and Revenue Agency	52	7	31	<b>90</b>
Elections Canada	49	3	1	<b>53</b>
National Defence	19	2	20	<b>41</b>
Public Works and Government Services Canada	16	5	17	<b>38</b>
Correctional Service Canada	4	9	17	<b>30</b>
Ottawa International Airport Authority	11	0	17	<b>28</b>
Via Rail Canada Inc.	8	0	16	<b>24</b>
Citizenship and Immigration Canada	13	1	10	<b>24</b>
Foreign Affairs and International Trade	11	0	9	<b>20</b>
Industry Canada	8	1	10	<b>19</b>
Halifax International Airport Authority	1	0	16	<b>17</b>
Royal Canadian Mounted Police	5	3	9	<b>17</b>

Figure 3  
Les institutions ayant fait l'objet  
de plus de 15 plaintes recevables  
et leur statut

Ministère/institution	Fondées	Non fondées	En cours d'instruction	Total
Société canadienne des postes	85	19	39	143
Air Canada	30	4	103	137
Développement des ressources humaines Canada	52	6	36	94
Agence des douanes et du revenu du Canada	52	7	31	90
Elections Canada	49	3	1	53
Défense nationale	19	2	20	41
Travaux publics et Services gouvernementaux	16	5	17	38
Service correctionnel du Canada	4	9	17	30
Administration de l'aéroport international d'Ottawa	11	0	17	28
Via Rail Canada Inc.	8	0	16	24
Citoyenneté et Immigration Canada	13	1	10	24
Affaires étrangères et Commerce international	11	0	9	20
Industrie Canada	8	1	10	19
Administration de l'aéroport international d'Halifax	1	0	16	17
Gendarmerie royale du Canada	5	3	9	17

Figure 2 – La répartition, par province et territoire, des 1 320<sup>1</sup> plaintes déposées



**Revue en chef :** Lynne Macdonald  
**Rédaction :** Monique Cousineau  
**Traduction vers l'anglais :** Terri Irwin  
**Révision française :** Adine Héraud-Middlestead  
**Révision anglaise :** Colin Morton  
**Infographie :** David Roach  
**Téléphone sans frais :** 1 877 996-6368  
**Télécopieur :** (613) 943-2255  
**Courrier électronique :** [message@ocol-dlo.gc.ca](mailto:message@ocol-dlo.gc.ca)  
**Site Web :** [www.ocol-dlo.gc.ca](http://www.ocol-dlo.gc.ca)  
 344, rue Slater, 3<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario), K1A 0T8  
 ISSN 1203-0996  
 Imprimé au Canada sur du papier recyclé.  
 Pensez à recycler !

## TABLEAUX

Nous reproduisons ci-après trois tableaux tirés du *Rapport annuel 2000-2001* et qui portent sur les plaintes reçues au Commissariat.

Figure 1  
Répartition des communications  
par région<sup>1</sup>

Région	Total des communications	Demandes de renseignements	Plaintes reçues	Plaintes instruites	Service au public	Langue de travail	Exigences linguistiques	Autres <sup>2</sup>
Terre-Neuve/Labrador	13	4	9	6	4	1	-	1
Île-du-Prince-Edouard	42	4	38	29	27	1	1	-
Nouvelle-Écosse	117	6	111	91	72	4	4	11
Nouveau-Brunswick	110	23	87	73	55	9	7	2
Québec <sup>3</sup>	405	209	196	154	85	47	5	17
RCN (Québec)	96	13	83	68	29	32	5	2
RCN (Ontario)	490	134	356	279	190	62	5	22
Ontario <sup>4</sup>	362	125	237	190	173	9	3	5
Manitoba	85	39	46	39	29	7	3	-
Saskatchewan	36	16	20	13	11	-	-	2
Alberta	104	43	61	54	48	-	-	6
Colombie-Britannique	86	31	55	38	34	-	1	3
Les territoires <sup>5</sup>	12	8	4	2	2	-	-	-
Étranger	18	1	17	13	12	-	-	1
<b>TOTAUX</b>	<b>1 976</b>	<b>656</b>	<b>1 320</b>	<b>1 049</b>	<b>771</b>	<b>172</b>	<b>34</b>	<b>72</b>

Informations tirées de la base de données de la Direction générale des enquêtes

Environ 83 % des plaintes sont instruites. Les non instruites sont référées au bon endroit ou refusées parce qu'elles ne tombent pas sous la juridiction de la loi et de son règlement

La légende : Autres comprend surtout les plaintes touchant les avis publics, la participation équitable et la Partie VII

À l'exclusion de la région de la capitale nationale (RCN)

Les territoires comprennent le Nunavut, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest

Page 14

## AUTRES IMPRIMÉS

**Loi sur les langues officielles.** (9C)

Le texte intégral de la Loi, en français et en anglais.

**Résumé de la Loi sur les langues officielles de 1988.** (13W)

**Le Commissariat aux langues officielles.** (005)

Depiànt bilingue qui décrit la mission du Commissariat et l'objectif

de la Loi sur les langues officielles.

**Carte sur les langues officielles au Canada, recensement de 1996.**

(39Q)

**La Commissaire à votre service!** Depiànt bilingue qui décrit les responsabilités de la Commissaire aux langues officielles (Septembre 2001). (020)

**Le recours judiciaire... en dernier recours.** (021)

## Les langues officielles au Canada : faits et chiffres

Fiches de renseignements sur les Canadiens et les Canadiennes, qui présentent des données démographiques, linguistiques et économiques, pour chaque province et territoire. Une brochure par bureau régional.

Atlantique (011)

Québec (012)

Ontario (013)

Manitoba (014)

Alberta (015)

**Le français et l'anglais au travail.** (10C)

**Ce que les employés fédéraux doivent savoir**

Livret bilingue de 16 pages. Répond aux questions relatives à la langue de travail au sein du gouvernement fédéral, à la suite de l'adoption de la politique linguistique du Canada. Les responsabilités et les droits des employés fédéraux travaillant dans les régions désignées bilingues y sont expliqués en termes clairs et réalistes.

## DANS LA FORCE DE L'ÂGE !

Il vient tout juste d'avoir 30 ans. Fort d'un passé riche, il ne lui reste plus qu'à grandir.

En effet, le Commissariat aux langues officielles a parcouru un long chemin au

cours des trente dernières

années. Pour mar-

quer la place que

le programme des

langues officielles

occupe dans l'évolu-

tion du pays, le

(Commissariat publie

un tableau historique \*

qui, sans être exhaustif,

identifie les principaux

faits et événements qui

ont participé de près ou de

loin, à l'évolution du bilinguisme officiel au Canada.

Le document en question

démontre comment l'aventure

du bilinguisme représente un

projet de société qui ne cesse

d'évoluer. L'introduction au

document en indique clairement le contenu :

« Le Commissariat aux langues officielles vous

propose un parcours de l'histoire du bilinguisme

au pays, à travers ses vicissitudes et ses grands

moments. Nous y verrons ce qui est, somme



toute, le sort de tout grand projet de société. Le balancier va bientôt dans une direction, tantôt dans l'autre. Ce mouvement perpétuel nous conduit néanmoins petit à petit dans le sens souhaité, vers un monde plus ouvert qui s'édifie en engageant langues et cultures diverses. Cette histoire est aussi celle d'un projet dont le jété les bases au XX<sup>e</sup> siècle pour le faire grandir au cours de celui qui vient de commencer. » Au cours de ces 30 ans, le Commissariat aux langues officielles a joué un rôle important dans le domaine des langues officielles tel que défini dans son mandat. Ce rôle, il continuera de le jouer avec la même ardeur afin que cultures et langues cohabitent toujours plus dans l'unité et l'harmonie.

Voilà donc un document que les

Canadiennes et les Canadiens auront avantage à

consulter. Vous pouvez vous le procurer en com-

muniànt avec nous ou en consultant le site

Web du Commissariat ([www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)) sous

la rubrique « Matériel d'information ».

\* Nos langues officielles : Pour finir un siècle et com-

mencer un millénaire

s'inscrivent dans la ferme volonté de la Commissaire d'être un agent de changement. La Commissaire ne dispose d'aucun pouvoir de sanction, mais son pouvoir de persuasion ne doit pas être négligé pour autant. Les études et les enquêtes demeurent donc des outils de persuasion par excellence. C'est précisément pour cette raison qu'elle compte en réaliser davantage. Madame Adam et son équipe continueront à effectuer des suivis serrés pour veiller à ce que les recommandations qu'elle formule soient mises en œuvre.

**INFOACTION** vous présente ici la liste complète des publications du Commissariat. Vous pouvez consulter les divers documents en visitant le site Web du Commissariat ([www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)) ou vous les procurer en communiquant avec nous par téléphone (1 877 996-6368) ou par la poste.

## RAPPORTS

**Rapport annuel.** Publication bilingue, présentée au Parlement. (R)  
**Nos langues officielles : Pour finir un siècle et commencer un millénaire.** Document bilingue publié à l'occasion du 30<sup>e</sup> anniversaire du Commissariat et qui retrace l'histoire du bilinguisme au pays (Septembre 2001). (023)  
**Les droits linguistiques en 1999-2000.** Document bilingue qui résume les principales décisions des tribunaux relatives aux droits linguistiques au Canada entre janvier 1999 et décembre 2000. (010)

## ÉTUDES SPÉCIALES

**Bilan national des services au public en français et en anglais – Un changement de culture s'impose.** (Avril 2001). (007)  
**Droits, écoles et communautés en milieu minoritaire : 1986-2002.** Analyse pour un aménagement du français par l'éducation (Mars 2001). (006)  
**Étude sur les obligations des représentants de la Couronne fédérale en matière de langues officielles dans la province du Nouveau-Brunswick.** (Décembre 2000). (004)  
**Collaboration entre l'État et les communautés : nouvelles modalités pour la prestation de services.** (Juin 2000). (003)  
**Les langues officielles dans le système sportif canadien.** (Juin 2000). (002)  
**Le gouvernement du Canada et le français sur Internet.** (Août 1999). (001)  
**L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales.** (Août 1999). (24S)

**L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux fédéraux et devant les tribunaux administratifs fédéraux qui exercent des fonctions quasi judiciaires.** Suivi de l'étude de 1995 (Mai 1999). (88Q)  
**Motivations en ce qui a trait aux choix scolaires chez les parents ayants droit hors Québec.** (Janvier 1999). (87Q)  
**La gestion scolaire : La mise en œuvre de l'article 23 de la Charte.** (Août 1998). (86Q)  
**La langue de communication aux points de contrôle de sûreté préalable à l'embarquement dans les aéroports.** (Avril 1998). (16S)  
**Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada.** (Mars 1998). (77Q)  
**Suivis de l'Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public dans les deux langues, par province et territoire.** Alberta (Juillet 2000). (31S)  
Ontario (à l'exception de la région de la capitale nationale) (Juin 2000). (30S)  
Colombie-Britannique (Mai 2000). (29S)  
Québec (Mars 2000). (28S)  
Territoires du Nord-Ouest [et Nunavut] (Mars 2000). (27S)  
Nouvelle-Écosse (Novembre 1999). (25S)  
Région de la capitale nationale (Février 1999). (21S)  
Nouveau-Brunswick (Décembre 1998). (19S)  
Rapport d'étape (Novembre 1998). (20S)  
Saskatchewan (Septembre 1998). (18S)  
Manitoba (Mai 1998). (17S)  
Yukon (Février 1998). (15S)  
Île-du-Prince-Édouard (Février 1998). (14S)  
Terre-Neuve (Décembre 1997). (13S)

**Incidence financière de l'emballage et l'étiquetage dans les deux langues sur les petites et moyennes entreprises au Canada.** (Février 1997). (12S)  
**Rapport d'évaluation de la première génération des plans d'action pour la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988.** (Mai 1996). (65Q)  
**Un tracé pour agir – La mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988.** (Février 1996). (55Q)  
**L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux du Canada.** (Novembre 1995). (53Q)  
**Le service au public – Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais.** (Février 1995). (8S)  
**Les droits scolaires des minorités de langue officielle au Canada : de l'instruction à la gestion.** Résultats d'une recherche entreprise pour le compte du Commissariat (Janvier 1991). (14Q)

des législatures de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais. »

## CHAMPIONNATS DU MONDE D'ATHLÉTISME

Les préparatifs entourant les 8<sup>es</sup> Championnats du monde d'athlétisme prévus à Edmonton à l'été 2001 n'ont suscité aucune plainte. Les Champions et la Fédération internationale d'athlétisme amateur qui les chapeaute ont deux langues officielles : le français et l'anglais. Le Comité organisateur doit veiller à ce que des services soient fournis aux athlètes, aux entraîneurs, aux officiels, aux membres délégués, aux spectateurs et aux bénévoles dans la langue officielle de leur choix. Un comité consultatif francophone a été créé pour assurer que la langue française et la communauté francophone soient intégrées dans toute l'organisation des Jeux : la logistique, les cérémonies, les compétitions, la publicité, les publications, les communications et les services aux médias.

## INTERVENTIONS DES MÉDIAS

Par la voix des médias, certaines personnes véhiculent des inexactitudes, voire des faussetés, sur des questions relatives aux langues officielles. La Commissaire tient généralement à apporter les éclaircissements qui s'imposent dans de telles situations. À titre d'exemple, on a tendance à gonfler les coûts du programme des langues officielles en omettant d'en soustraire les coûts des

## POUR QUI ? POURQUOI ?

- Les études et enquêtes spéciales sont de rigueur au Commissariat aux langues officielles.
- Pour qui ces études ?**
  - Pour tous les Canadiens et les Canadiennes qui ont le droit de vivre pleinement la dualité linguistique.
  - Pourquoi toutes ces études ?**
    - Parce que les plaintes que reçoit la Commissaire sont souvent répétitives.
    - Du déjà-vu !

nombreux services qui devraient tout de même être offerts si les bénéficiaires du programme étaient membres de la communauté majoritaire. D'autres ont tendance à grandement sous-estimer le nombre d'anglophones au sein de la haute direction de la fonction publique fédérale; en réalité, 73 p. 100 des cadres sont de langue anglaise. En revanche, la Commissaire fait preuve du même empressement pour louer publiquement les initiatives de rapprochement entre les deux communautés de langue officielle, qu'il s'agisse d'une série d'articles publiés par un journal sur la communauté minoritaire locale ou d'une entente culturelle entre les villes de Québec et de Sault Ste. Marie.

## LA RÉPARTITION LINGUISTIQUE DE LA FONCTION PUBLIQUE

Vues dans leur ensemble, les institutions fédérales ont réalisé d'importants progrès pour parvenir à une répartition équitable des francophones et des anglophones au sein de leurs effectifs. Selon les données du Conseil du Trésor, les 412 000 employés de l'administration fédérale en 2000 comptaient 27 p. 100 de francophones et 72 p. 100 d'anglophones.

Il demeure que la participation n'est pas équitable dans tous les secteurs de toutes les institutions, comme en témoignent peut-être les enquêtes en cours portant sur la répartition linguistique au sein de l'équipe de pilotes et l'ensemble des effectifs d'Air Canada (chapitre 4).

- Parce que les recommandations émises à la fin d'une enquête ponctuelle réussissent rarement à résoudre les problèmes lorsqu'ils sont systémiques.
- Parce que la Commissaire juge important de remonter jusqu'à la source du problème et de s'attaquer à sa racine.
- Parce qu'elle estime qu'il est temps de régler les problèmes récurrents de façon définitive. Ces études et enquêtes spéciales

## UNE ASSOCIATION EFFICACE À LONDON (EN ONTARIO)

Un des partenariats examinés dans l'étude que la Commissaire a consacré à ce genre d'activité, unit le Centre de ressources de London de Développement des ressources humaines Canada et l'ACFO de London-Sarnia. Depuis 1997, les deux organisations ont mis en place un système efficace pour guider les usagers francophones vers le Centre d'aide à l'emploi de l'ACFO. Les conseils d'emploi sont fournis conjointement dans ces deux centres. Un représentant des services à la clientèle pour les services en français du Ministère assure la coordination avec le conseiller en emploi de l'ACFO de London-Sarnia.

Si ce partenariat ne corrige pas tous les problèmes, l'arrangement donne des résultats convainquants dont la communauté locale se déclare satisfaite. Leur partenariat devrait servir de modèle à toutes les communautés desservies par des centres de ressources humaines. Il pourra également être adapté à d'autres ministères.

## L'HÔPITAL MONTFORT

L'affaire de l'Hôpital Montfort a connu d'importants développements au cours de l'année 2000 alors que le gouvernement de l'Ontario a décidé d'en appeler du jugement de première instance. On se souviendra que, le 29 novembre 1999, la Cour supérieure de l'Ontario donnait raison à l'Hôpital Montfort en s'appuyant sur le principe constitutionnel non écrit de la protection des minorités. La Cour d'appel a accordé la permission d'intervenir au Procureur général du Canada, à l'Association canadienne-française de l'Ontario, à la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada et à la Commissaire aux langues officielles.

Dans son mémoire, la Commissaire a axé son argumentation sur l'interprétation et l'application du paragraphe 16(3) de la *Charte canadienne des droits et libertés* qui indique que « la présente charte ne limite pas le pouvoir du Parlement et

## UNE ATTITUDE PROACTIVE À IMITER

À Toronto, par exemple, le service automatisé des renseignements généraux de la principale succursale de la Banque Royale offrait à sa clientèle de la servir en anglais et en chinois, mais non en français. Un client a porté ce fait à l'attention de la Commissaire. Elle a écrit au président de l'institution financière, l'invitant à ajouter le français à son service automatisé. La Banque Royale a rapidement corrigé la situation.

Il n'est pas nécessaire que les institutions et les organismes fédéraux attendent que les citoyens et les citoyennes déposent des plaintes au Commissariat pour s'assurer que la *Loi sur les langues officielles* soit respectée. Le rapport annuel cite en exemple un organisme qui a atteint des résultats irréprochables grâce à une planification rigoureuse et à une généreuse dose de bonne volonté.

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses voulait que son nouveau site Web offre des informations de qualité et d'accessibilité comparables dans les deux langues officielles. Le Conseil a donc fait appel à la compétence de la Commissaire pour l'aider à atteindre cet objectif.

Des agents du Commissariat ont examiné le site Web du Conseil et ont suggéré une vingtaine de modifications qui ont toutes été retenues. Les internautes peuvent maintenant naviguer aisément sur le site et y trouver une information comparable en français et en anglais.

Cette initiative du Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses a eu comme résultat un site révisé qui incarne l'excellence pouvant être atteinte lorsqu'on s'attache non seulement à respecter la lettre de la *Loi*, mais aussi son esprit.

La Commissaire a reçu au-delà de 2 500 communications au cours de l'exercice 2000-2001. Bien que la majorité ait porté sur une plainte en particulier, un bon nombre d'entre elles visaient aussi à obtenir les informations relatives aux droits linguistiques. Afin d'être constamment à l'écoute de la population, M<sup>me</sup> Adam a initié de nombreuses consultations tout en s'intéressant de près aux activités organisées par les autres groupes actifs sur la scène linguistique canadienne.

Les nombreux exemples cités dans le 5<sup>e</sup> chapitre du rapport illustrent fort bien que lorsqu'une plainte ne découle pas d'un problème systémique mais résulte plutôt d'écarts ponctuels, le seul fait de signaler son manque à l'instution donne lieu à l'instauration rapide de

## EN PIÈCES DÉTACHÉES : EXTRAITS DU RAPPORT ANNUEL

### VISION ET MISSION DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Au cours de la dernière année, M<sup>me</sup> Adam et son équipe ont redoublé d'efforts dans la poursuite d'un objectif ultime : être de véritables agents de changement. Pour ce faire, une vision et une mission communes ont motivé leurs efforts, comme le souligne le rapport annuel.

**VISION :** Nous nous engageons à ce que le Canada consacre l'égalité du français et de l'anglais comme une valeur fondamentale du pays et tire une juste fierté de la visibilité de ses collectivités de langue officielle.

**MISSION :** En tant qu'agent de changement et bureau d'ombudsman, le Commissariat aux langues officielles a comme mission de prendre toutes les mesures visant à assurer la réalisation des trois grands objectifs de la Loi sur les langues officielles, soit :

mesures correctives. Il n'est pas tout à fait juste de croire que l'indifférence est à la source de tous les problèmes. Comme le démontre le rapport annuel, il arrive fréquemment que les institutions ne soient tout simplement pas conscientes de leurs manquements, d'où l'importance de communiquer avec la Commissaire. Il est de son mandat d'aider les institutions fédérales à offrir des services de qualité aux citoyens et aux citoyennes dans la langue officielle de leur choix.

Tout comme elle considère de prime importance de bien informer le public canadien ainsi que les institutions fédérales de leurs droits et de leurs obligations linguistiques, la Commissaire a besoin d'être renseignée par la population de façon continue.

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la Loi;
- le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

### LA BANQUE ROYALE

Il arrive que la Commissaire reçoive des plaintes qui visent le secteur privé. Dans un tel cas, elle entend généralement des démarches pour sensibiliser l'entreprise visée à l'importance de tenir compte des deux communautés de langue officielle. Elle n'a pas le pouvoir d'obliger l'entreprise à offrir ses services dans les deux langues officielles; par contre, elle peut inciter à utiliser le français et l'anglais dans ses communications avec le public canadien. De tels encouragements de la part de la Commissaire aboutissent souvent à des changements positifs.

## ELLE VOUS DOIT UNE FIÈRE CHANDELLE !

unilingues anglophones se situerait à près de 20,5 p. 100, ce qui laisse croire que la communauté minoritaire anglophone profite de l'immigration. Sur le plan démographique, le taux de migration apparaît comme le principal problème de la communauté anglophone du Québec.

Le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration s'est généralement montré sensible aux constats du Commissariat, mais les besoins sont tels en matière d'immigration qu'une approche plus complète s'impose. Le rapport annuel note que le gouvernement doit élaborer de nouveaux règlements, politiques et programmes ministériels en vue du renouvellement démographique équilibré des collectivités de langue officielle au Canada.

En février 2001, la Commissaire a écrit au premier ministre Chrétien pour lui faire part de ses préoccupations et lui demander d'apporter des modifications au projet de loi C-11, une *Loi concernant l'immigration au Canada et l'asile conféré aux personnes déplacées, persécutées ou en danger*. En mars 2001, M<sup>me</sup> Adam a présenté un mémoire devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration pour commenter le projet de loi C-11. Elle a particulièrement recommandé qu'on ajoute un nouvel objectif à la loi : le renouvellement démographique équilibré des collectivités de langue officielle s'appuyant sur le processus de sélection et d'établissement des immigrants et l'intégration de ces derniers.

recommandations émises par les participantes et participants. Deux grands constats ont fait l'unanimité :

- Les communautés de langue officielle ont besoin de l'apport des immigrants qui partagent leur langue pour assurer leur croissance démographique.
- Une action concertée du gouvernement fédéral et des communautés est nécessaire pour parvenir à attirer et à intégrer ces immigrants au sein des communautés.

M<sup>me</sup> Adam juge qu'il est grand temps que les décideurs évaluent l'incidence de l'immigration sur la dualité linguistique canadienne. Au cours de l'été 2000, elle a donc commandé une étude sur le sujet. Les résultats intermédiaires de l'étude constatent une absence d'efforts pour recruter des immigrants francophones dans les communautés de l'extérieur du Québec. Les résultats suggèrent aussi que les communautés minoritaires de langue française disposent rarement des ressources et des structures nécessaires pour répondre aux besoins des immigrants. Elles éprouveraient beaucoup de difficultés à intégrer les nouveaux arrivants francophones et à les attirer dans leurs établissements scolaires, communautaires, sociaux et culturels.

L'étude révèle qu'au Québec, le nombre total d'immigrants anglophones a diminué ces dernières années. La proportion d'immigrants

pris connaissance au cours des diverses activités publiques auxquelles elle a pris part durant le dernier exercice. Ce chapitre traite également de chaque catégorie de plaintes dont la Commissaire a été saisie. Il présente une série d'exemples représentatifs et il décrit des enquêtes particulièrement significatives. Vous en trouverez d'ailleurs quelques exemples dans les pages qui suivent sous la rubrique *En pièces détachées* : extraits du rapport annuel.

C'est la Commissaire elle-même qui l'affirme dans son rapport annuel. En effet, elle se dit fort redevable aux citoyens et aux citoyennes déterminés qui revendiquent leurs droits linguistiques. Ce sont leurs témoignages qui lui procurent une mesure empirique irremplaçable de l'évolution du programme des langues officielles au sein des institutions fédérales.

Le dernier chapitre du rapport annuel résume la teneur des préoccupations de la population qui lui ont été directement signifiées ou dont elle a

langue française d'attirer et de recruter l'effectif scolaire cible et de lui assurer une éducation de première qualité. Au cours de l'année, la Commission a publié une étude intitulée *Droits, écoles et communautés en situation minoritaire* : 1986-2002, réalisée par Mme Angéline Martel, professeure à la Télé-université du Québec. L'étude démontre que, en dépit des progrès, les inscriptions dans les écoles de langue française plafonnent depuis dix ans à guère plus de la moitié de l'effectif scolaire cible. Elle propose un plan de récupération de cet effectif sur les dix prochaines années.

Toujours dans le domaine de l'éducation, la Commission a obtenu le statut d'intervenante dans un litige au Nouveau-Brunswick. Des parents francophones, reprochant à la *Loi sur l'éducation* de ne pas leur accorder les pleins pouvoirs de gestion scolaire garantis par l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, demandaient que cette loi soit déclarée invalide. Le projet de loi 13 venant modifier la *Loi sur l'éducation* a été adopté en décembre 2000 mais il reste encore, selon les parents, certaines lacunes à la loi; ils désirent entre autres que la nouvelle loi prévienne la consultation des parents sur certaines questions importantes. Les parents ont l'intention de poursuivre leurs procédures et la Commission demeure intervenante au litige.

## L'IMMIGRATION ET LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

L'immigration et l'intégration des immigrants peuvent devenir d'importants outils de développement communautaire s'ils sont exploités adéquatement. Au cours des quinze dernières années, l'immigration est devenue la source d'environ 50 p. 100 de la croissance démographique du Canada. Dans son rapport annuel, la Commission déplore le fait que la francophonie canadienne n'a pas profité équitablement de l'immigration; le pourcentage de personnes nées à l'étranger est cinq fois plus élevé chez les Canadiens et Canadiennes d'expression anglaise que chez ceux d'expression

La publication d'un classement des écoles secondaires au Québec selon lequel les écoles de langue anglaise se sont, dans l'ensemble, nettement moins bien classées que les établissements de langue française, a suscité des inquiétudes chez de nombreux Anglo-Québécois. Plusieurs anglophones ont attribué les mauvais résultats de leurs écoles à divers facteurs, dont le sous-financement du secteur anglophone. À la suite d'une intervention de la Commission auprès du ministre de l'Éducation du Québec, M. François Legault, elle a obtenu des éclaircissements sur la situation, ainsi que l'assurance que le ministère de l'Éducation apporte des mesures correctives. Quant au secteur de la santé, on connaît l'engagement de la Commission dans le dossier de l'Hôpital Montfort. Le rapport annuel ne manque pas de souligner les efforts louables du côté de Santé Canada, qui a financé une étude réalisée par la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada témoignant de la grande importance que revêtent les soins de première ligne en français pour les communautés francophones. Le ministère de la Santé a également mis sur pied un comité national réunissant des fonctionnaires et des représentants francophones. Un comité semblable a été constitué pour relever les défis auxquels fait face la communauté anglophone du Québec.

française. Dans une perspective du respect de la dualité linguistique au Canada, cela a aujourd'hui de quoi inquiéter, en raison de la faiblesse plus récente de la natalité différentielle du groupe francophone. À l'extérieur du Québec, l'assimilation des francophones rend la situation encore plus inquiétante. Le 29 mars 2001, la Commission a tenu une journée de consultation sur l'immigration réunissant des représentants du gouvernement fédéral et d'organisations communautaires, de même que des experts s'intéressant au sujet. La Commission étudie présentement les nombreuses

officieusement bilingues en raison de leur forte concentration de citoyens et citoyennes de langue officielle. Ces derniers s'inquiètent de voir le poids relatif de leur communauté diminué, craignant l'érosion de leurs droits linguistiques au palier municipal. La Commissaire est intervenue auprès des autorités concernées afin que les droits linguistiques acquis soient maintenus dans des villes comme Ottawa et Sudbury et des municipalités de l'Île de Montréal. À Ottawa en particulier, la question du bilinguisme de la capitale nationale a fait l'objet de débat houleux. La Commissaire a sollicité l'appui du premier ministre Jean Chrétien et du ministre des Affaires intergouvernementales Stéphane Dion. Les deux hommes ont promis d'intercéder auprès du gouvernement de l'Ontario pour l'inciter à reconnaître aux deux langues officielles un statut officiel dans la capitale nationale.

Ces quelques exemples démontrent que la Commissaire ne tolérera pas que la modernisation et la gestion efficace de l'administration publique portent ombrage à la dualité linguistique.

## UN ENGAGEMENT AU CARACTÈRE IMPÉRATIF

administrateurs, de l'opinion publique et même des tribunaux. Lorsqu'elle estime qu'une affaire soulève des questions de droits linguistiques importantes pour une communauté minoritaire donnée, elle n'hésite aucunement à intervenir. Elle le fait très souvent en raison de l'importance des résultats pour d'autres communautés de langue officielle au pays.

Le rapport annuel illustre l'intérêt que porte M<sup>me</sup> Adam à tous les secteurs de la vie des communautés minoritaires. L'éducation demeure un dossier prioritaire, comme il l'a toujours été au Commissariat. Le présent rapport met en évidence l'urgence qu'il y a pour les écoles de

jugement rendu par la Cour fédérale en mars 2001 lui donne raison. La Cour a ordonné au ministre de la Justice du Canada de prendre les mesures nécessaires - législatives, réglementaires et autres - pour faire en sorte que les droits linguistiques soient respectés.

- **LES PRIVATISATIONS** : Souvent, les privatisations se font au détriment des droits linguistiques. La privatisation d'Air Canada en est un exemple flagrant. La privatisation des aéroports a suscité de nombreuses plaintes concernant les aéroports de Sudbury, de Windsor et de Sault Ste. Marie, ce qui a incité la Commissaire à lancer une enquête globale sur les incidences linguistiques de la privatisation de tous les aéroports régionaux. Son rapport final a été publié en février 2001. Elle a recommandé à Transports Canada d'adopter des politiques pour renforcer et contrôler efficacement les clauses linguistiques des accords d'exploitation.
- **LES FUSIONS MUNICIPALES** : En Ontario et au Québec, les fusions touchent des villes jusque-là officiellement ou

Le constat est on ne peut plus clair : les décisions administratives, au même titre que celles des tribunaux, peuvent favoriser l'égalité des communautés de langue officielle comme elles peuvent y nuire. La Commissaire consacre le troisième chapitre du rapport annuel à démontrer, à la lumière de plusieurs cas, que le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle dépendent de trop de facteurs pour que le leadership isolé de quelques institutions fédérales puisse leur servir de véritable soutien.

La Commissaire fait donc le bilan de ses nombreuses interventions auprès des élus, des

- **YUKON** : Le gouvernement a accordé une subvention pour la construction d'un Centre de la francophonie à Whitehorse.
- **TERRITOIRES DU NORD-OUEST** : Le gouvernement a appuyé financièrement divers projets de développement communautaire.
- **COLOMBIE-BRITANNIQUE** : Une première dans la province : le gouvernement a créé un centre de responsabilité pour les affaires francophones.
- **SASKATCHEWAN** : Le gouvernement a relancé la mission de l'Office des Affaires francophones en nommant un directeur après avoir consulté la communauté.

- **ONTARIO** : Le gouvernement a adopté de nouveaux règlements pour simplifier la procédure en vue de l'obtention de services juridiques en français dans la province.
  - **TERRRE-NEUVE** : Le gouvernement consacre beaucoup d'énergie à la formation linguistique de ses employés, particulièrement dans le secteur de la santé.
- Ce ne sont là que quelques exemples qui font foi de la vigilance qu'exerce la Commissaire pour s'assurer qu'il est possible de joindre l'action à la parole.

## LES TRANSFORMATIONS GOUVERNEMENTALES...

### Il faut en reparler !

Les transformations gouvernementales, plus spécifiquement les privatisations et la dévolution de certaines responsabilités à d'autres échelons de gouvernement, ont sans contredit affaibli l'appui de l'administration fédérale au développement des communautés de langue officielle. Ces transformations ont également nuí aux services offerts au public dans les deux langues officielles.

Le deuxième chapitre du rapport annuel rappelle que l'heure de la responsabilisation à tous les paliers du gouvernement a sonné. Le gouvernement n'a pas le choix, il doit se doter immédiatement d'une politique qui garantisse que les transformations gouvernementales et les transferts de responsabilités ne portent pas atteinte aux droits linguistiques acquis à la population.

Au cours du dernier exercice, la Commissaire a lutté ferme contre l'érosion des droits linguistiques, comme en témoignent les quelques exemples suivants :

- **MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES** : Dans un rapport d'enquête datant de 1997, le Commissaire d'alors a mis en évidence les nombreuses lacunes dont souffrent les

- **LA LOI SUR LES CONTRAVENTIONS** : Cette loi modifiée en 1996 permet au gouvernement du Canada d'habilliter, par voie de règlement, une province, un territoire ou une municipalité à engager des poursuites pénales pour des infractions fédérales. Aucune disposition de la Loi sur les contraventions et de son règlement ni aucune clause du projet d'entente générale avec l'Ontario ne prévoient de garanties linguistiques.
- Sans reprendre ici toutes les démarches de la Commissaire auprès du ministère de la Justice, il importe de mentionner qu'un

De février à août 2000, la Commissaire a consulté plus de 500 personnes rassemblées en 51 groupes dans 20 villes de toutes les régions du pays. Ces consultations ont contribué à façonner une liste de priorités stratégiques sur lesquelles la Commissaire concentrera ses efforts.

En novembre 2000, lors de la tenue du Parlement jeunesse à Winnipeg, la Commissaire a recueilli les opinions de jeunes francophones et anglophones des provinces de l'Ouest et du Nord.

Sur la scène nationale et internationale, M<sup>me</sup> Adam a fait la promotion de l'expérience et de la compétence du Commissariat en participant à l'Association des ombudsmans du Canada et à l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, où elle occupe les fonctions de coordination régionale (Amériques-Antilles).

## LE LEADERSHIP FÉDÉRAL

Le rapport annuel ne manque pas de mentionner que la période postélectorale de novembre 2000 a été le théâtre de plusieurs initiatives encourageantes, qui ont culminé avec le discours du Trône du 30 janvier dernier. On y trouve l'énoncé le plus important jamais prononcé depuis 15 ans dans un tel discours :

« La dualité linguistique du Canada est au cœur de notre identité canadienne et constitue un élément clé de notre société dynamique. La protection et la promotion de nos deux langues officielles sont une priorité du gouvernement, d'un océan à l'autre. Le gouvernement renouvellera son engagement à l'égard des communautés minoritaires de la langue officielle viables et du renforcement de la culture française, tout en mobilisant ses efforts pour que tous les Canadiens puissent communiquer avec le gouvernement dans la langue de leur choix. »

Le rapport démontre comment le gouvernement se doit de relancer l'application de la Loi sur les langues officielles particulièrement en ce qui concerne les services au public, la langue de travail au sein de l'appareil fédéral et son apport au développement des communautés de langue officielle.

Le premier chapitre décrit la forme que prend le leadership parlementaire exercé par la Commissaire, notamment via ses relations avec les divers comités parlementaires, dont le Comité mixte permanent des langues officielles. Ce chapitre accorde une place importante à la collaboration entre le gouvernement et les communautés de langue officielle. On y mentionne, entre autres, le Comité national de développement des ressources humaines de la Francophonie canadienne créé en 1998; l'annonce de la création d'un comité analogue au Québec pour la minorité anglophone; le programme Développement des collectivités créé par Industrie Canada; les comités consultatifs des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire mis sur pied par Santé Canada.

## LE LEADERSHIP PROVINCIAL ET TERRITORIAL

Les autorités provinciales et territoriales ne semblent pas toujours saisir la portée de leurs responsabilités à l'égard de la dualité linguistique, notamment dans le cadre d'ententes fédérales-provinciales. Le rapport souligne toutefois quelques heureuses initiatives récentes :

- ILE-DU-PRINCE-ÉDOUARD : Une Loi sur les services en français est entrée en vigueur en mars 2000.
- Nunavut : Le gouvernement discute avec l'Association francophone pour développer un modèle de prestation de services en français sur l'ensemble du territoire.

- les études et enquêtes spéciales;

- les préoccupations des citoyens et des citoyennes en matière de langues

officielles.

Le présent numéro d'INFORMATION se veut un

aperçu très général du rapport annuel. Il ne nous est pas possible de présenter un compte rendu

exhaustif de toutes les actions et des réalisations de la Commissaire et de son équipe. En revanche,

nous soulignerons les faits saillants qui illustrent de quelle façon Mme Adam agit en tant que cataly-

seur afin d'amener le changement qui s'impose au sein de l'appareil fédéral. Voilà un véritable

défi, qu'elle définit dans « Le mot de la fin » du rapport annuel dans les termes suivants : « Le

cadre juridique de la dualité linguistique est maintenant bien établi. Les droits linguistiques de

la population sont clairement énoncés dans la *Loi sur les langues officielles* de 1988 et dans la

*Charte*, et la Cour suprême du Canada a maintes fois précisé leur portée. Le véritable défi se situe

non plus sur le plan du droit, mais sur le plan de la politique, de la culture et de la société. Rien ne

## UN CHAPITRE-CLÉ

Le premier chapitre du rapport dresse un portrait du leadership assumé au cours du dernier exercice par les principales autorités agissant sur la scène canadienne des langues officielles :

- le Commissariat aux langues officielles;
- l'administration fédérale;
- les gouvernements provinciaux et territoriaux.

## LE COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Comment persuader les institutions fédérales d'adopter des mesures correctives permanentes en matière de plaintes répétitives de la part des citoyens et des citoyennes ? La Commissaire opte pour de nouvelles méthodes susceptibles d'aboutir à des solutions permanentes, dont voici quelques exemples probants :

doit être tenu pour acquis, car les obstacles demeurent multiples. » Lorsqu'on lit le rapport annuel, il est fort évident que la Commissaire entend agir comme agent de changement; c'est là son ultime objectif.

Tout au long du rapport, la Commissaire démontre que beaucoup reste à faire afin de redresser les torts causés par des années de pressions budgétaires, de restrictions gouvernementales et, plus généralement, par un laisser-aller politique.

Madame Adam demeure cependant optimiste. Au cours des douze derniers mois, il y a eu au sein du gouvernement une prise de conscience, un changement positif dans le discours et beaucoup de réflexions et de discussions au plus haut niveau de l'appareil.

Le 1<sup>er</sup> avril 2001 a marqué le début d'un nouveau trajet de douze mois. Il n'en dépend que du gouvernement pour que le voyage soit un succès ! Le 30<sup>e</sup> rapport annuel trace la voie à suivre.

Elle favorise une plus grande participation de l'institution fédérale concernée à la recherche de remèdes durables. Dans certains cas, si le plaignant et l'institution y consentent, un expert en facilitation aiderait les parties à s'entendre sur une solution. La Commissaire envisagerait aussi toute autre méthode valable qui serait conforme aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

Les enquêteurs du Commissariat recevront tous une formation en techniques de négociation qui leur permettra de perfectionner leur capacité à obtenir la coopération des interlocuteurs et engager les institutions dans la recherche de solutions novatrices et durables.

Pour simplifier le processus des plaintes, un groupe d'agents de liaison a été créé. Ces agents élaboreront des méthodes et des stratégies pour établir un rapport de vigie continu entre la Commissaire et les institutions.

et prendre des mesures immédiates afin d'inciter les provinces à respecter leurs obligations linguistiques lorsqu'elles acceptent une contribution fédérale. Le train a sifflé ! Attendons de voir s'il quittera bientôt la gare. »

Pour ce faire, le gouvernement canadien n'a plus qu'à joindre l'action à la parole. En quittant la gare, il doit se souvenir qu'il a un billet simple. Pas de retour, pas d'arrêt ! Lorsqu'il s'agit des langues officielles, il faut aller de l'avant, vers le progrès. Il n'y a pas d'autre chemin que celui-là. Comme l'écrivait si bien le poète Paulo Coelho, « Quand on voyage vers un objectif, il est très important de prêter attention au chemin. C'est toujours le chemin qui nous enseigne la meilleure façon d'y parvenir et il nous enrichit à mesure que nous le parcourons. »

Bonne lecture. Je souhaite que ces quelques pages vous donnent le goût de vous renseigner davantage sur une des plus grandes richesses du Canada : nos langues officielles.

*Adam*

souhaité que le gouvernement assure un leadership renouvelé tant sur le plan politique qu'administratif. Devant ce constat, j'ai voulu réorienter les efforts de mon équipe pour agir comme agent de changement. Ce qu'il faut changer, c'est la culture des organisations fédérales. INFOACTION vous en a d'ailleurs sou-

Le cri d'alarme qu'avait lancé mon premier rapport annuel a certes été entendu par le gouvernement fédéral. Le dernier discours du Trône et la nomination d'un ministre responsable des langues officielles ont marqué le début d'une mobilisation politique attendue. Mon appel au changement a également trouvé écho au sein de la haute direction de la fonction publique.

Le présent rapport annuel démontre qu'en effet, l'administration fédérale semble prendre de plus en plus le virage requis pour remplir adéquatement ses obligations linguistiques. Comme je l'ai écrit dans le rapport annuel : le gouvernement canadien « doit donner un solide coup de barre pour mobiliser son lourd appareil

## LE 30<sup>e</sup> RAPPORT ANNUEL EN BREF

Ce 30<sup>e</sup> rapport annuel représente le deuxième que madame Dyane

Adam, Commissaire

aux langues officielles,

soumet au Parlement

canadien. Il s'inscrit

dans la foulée du rap-

port précédent qui lui,

on s'en souvient, a paru

sous le signe du change-

ment. Par sa forme et son

contenu, le présent rapport

adopte la formule de celui

de l'an passé.

De nouveau, l'accent est

moins placé sur la description

des situations que sur les

changements auxquels elles ont

donné lieu. Il traite des princi-

aux dossiers qui ont retenu

l'attention de la Commissaire au cours de l'exercice 2000-2001.

Le rapport situe les enjeux de

l'heure, présente les nouveaux

développements et décrit les

principales interventions de la

Commissaire et de son équipe.

Les dossiers phares sont

répartis en cinq principaux

thèmes :

• le leadership en matière

de langues officielles;

• l'impact des transforma-

tions gouvernementales sur

les droits linguistiques;

• le développement des

communautés de langue officielle en

situation minoritaire;

# BULLETIN **inforaction** Commissaire aux langues officielles

Numéro spécial  
 Automne 2001  
 Volume 7, n° 3

## UN MOT DE LA COMMISSAIRE L'UNIQUE VOIE : JOINDRE L'ACTION À LA PAROLE

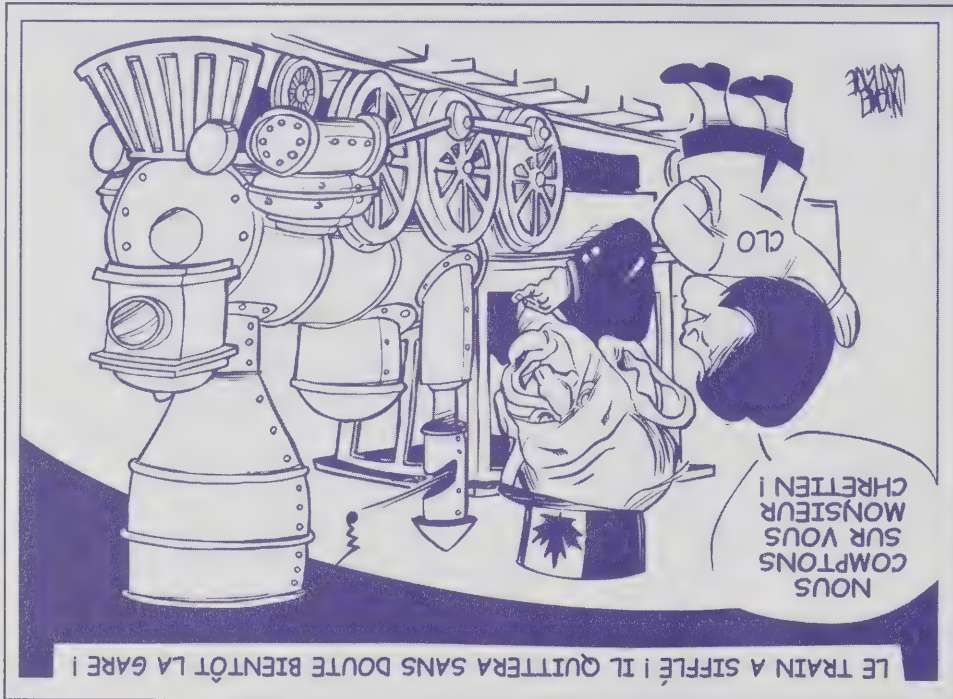


Illustration de Michel Lavigne

Nombreux sont les Canadiens et les Canadiennes qui n'ont pas le temps ou l'occasion de lire ce 30<sup>e</sup> rapport annuel. Le présent numéro spécial d'INFORMATION vous invite donc à prendre connaissance des points saillants de ce rapport qui porte sur l'exercice 2000-2001.

Vous vous souviendrez sans doute que l'an passé, j'avais déploré le fait que malgré les progrès réalisés en l'espace de 30 ans, le bilan au chapitre des langues officielles au Canada était inquiétant. Je faisais le constat du manque d'engagement global du gouvernement canadien envers la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles. Du même coup, j'ai

La publication du 30<sup>e</sup> rapport annuel soumis au Parlement canadien se situe à un moment historique important. Les langues officielles ont célébré leurs 30 ans, un siècle vient de se terminer et nous sommes déjà bien ancrés dans un nouveau millénaire. Pour souligner cette étape de notre histoire collective, nous avons préparé, à l'occasion du 30<sup>e</sup> anniversaire du Commissariat aux langues officielles, un document qui présente les grands traits de l'évolution des langues officielles au pays. La publication de ce document, intitulé Nos langues officielles : Pour finir un siècle et commencer un millénaire, coïncide exceptionnellement avec celle du rapport annuel.

1	L'unique voie : joindre l'action à la parole
2	Le 30 <sup>e</sup> rapport annuel en bref
3	Un chapitre-clé
5	Les transformations gouvernementales
6	Un engagement au caractère impératif
7	L'immigration et la dualité linguistique
8	Elle vous doit une fière chandelle
9	En pièces détachées : extraits du rapport annuel
11	Pour quoi ? Pourquoi ?
13	Dans la force de l'âge
14	Tableaux

# ! infoaction

## BULLETIN

Commissioner of Official Languages

Winter 2001-2002

Volume 7, no. 4

A Word From the  
Commissioner 1

Kids: Something  
Special For You! 2

Pointing the Way 3

And Now for the  
Good News 4

The OCOL Train is  
Coming to Town! 5

Translation Prize 2001 7

Mourning a  
Great Leader 7

Young Children and  
French 8

A Return to  
Charlottetown 9

They Earned  
Their Stripes! 10

Course of Concerted  
Action 11

CRTC Decision 12

## A WORD FROM THE COMMISSIONER

Our world has changed since the September 11 attacks. We relive this tragic event through our television screens as if we were there. "This opera of disaster that has become New York" [our translation], writes Jean-Paul Dubois in the September 20 edition of *Le Nouvel observateur*, has affected us all.

What now? In these times of mistrust and insecurity about the future, let us never stray from our noblest values: tolerance; openness to others; and respect for diversity. These values are the foundations of our country and guide us as we move through our lives. We will continue to build on these values, which are reflected in our linguistic duality, to make our society an even better and stronger one, a society that is, and will remain, greater than the sum of its parts.

A number of times over the past year, I publicly expressed my firm commitment to make the Canadian government put words into action so that invigorated leadership can ensure the full implementation of the *Official Languages*



Dyane Adam

*Act.* This commitment has not changed. Rest assured that, throughout 2002, my team and I will carefully ensure that cultures and languages live together in harmony. All Canadians will benefit from this.

During this holiday season, I wish you all a prosperous year full of health, happiness, and peace.

Dyane Adam

## KIDS: SOMETHING SPECIAL FOR YOU!

The children of today, who will soon be taking over as tomorrow's adults, already have a foot in the door at the Office of the Commissioner of Official Languages. Since a picture is worth a thousand words, this page speaks for itself.

*THE MAGIC MURAL*, a non-interactive CD-ROM, would make an ideal gift for the little ones (and for grown-up kids, too)!

Parents and educators who work with children aged four to seven would also be thrilled to receive it. And it is available in both official languages, no less!

A CD-ROM that tells a story everyone will love. Don't miss it.

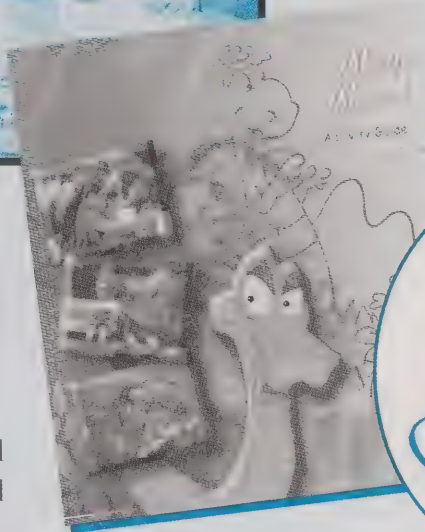
And what is the story *THE MAGIC MURAL*, you may ask?

Once upon a time, a sweet little girl named Julie sat in a park near a painted mural. Julie was drawing a picture of one of the characters from the mural when Daniel, a young boy with a ready smile, arrived on his skateboard. Suddenly... something magical happened... We will say no more, as the CD-ROM tells the rest of the story... Let's just say that, through magic, Daniel and Julie are carried

into a world of adventure and enchantment. Did we forget to mention that Daniel speaks

only English and Julie speaks only French? Together, they meet Bushy Bird, who speaks neither. And what happens?

Only *THE MAGIC MURAL* will tell...



### *THE MAGIC MURAL*

conveys the following message to children: people can get along and do things together, even when they do not speak the same language.

And there is more... much more for children to do after they have watched the story unfold on their computer screens. The kit that accompanies the CD-ROM includes suggestions for fun educational activities that children can enjoy anywhere: at home, at daycare, in kindergarten, or at the library. The activities can be enjoyed alone or in a group. They can also be adapted to suit individual needs and preferences. The kit also contains an attractive poster and a mouse pad.

To order this material developed by the Office of the Commissioner of Official Languages with the assistance of educational consultants, please contact the Office of the Commissioner (see p. 4 for the address and phone numbers).

Kids will find magic in this CD-ROM... and have great fun learning with Daniel and Julie!



## POINTING THE WAY

*"An answer is always the stretch of road that's behind you. Only a question can point the way forward."*

Jostein Gaarder

This quote from the celebrated Norwegian novelist and philosopher Jostein Gaarder encapsulates the approach taken by the Commissioner of Official Languages, who commissioned a study focusing on a series of questions to which there are no easy answers: *The Governance of Canada's Official Language Minorities: A Preliminary Study*. This study which was made public on November 24, was prepared by Linda Cardinal and Marie-Ève Hudon of the University of Ottawa.

What is meant by "governance"? Governance is how the workings of a given society are organized. Governance can be vertical and hierarchical, or horizontal and distributed. Confused? The reality that underlies the definition is not so complex. Since 1990, with a view to enhancing the vitality of English and French linguistic minority communities and supporting and assisting their development, the federal government has been introducing horizontal systems to coordinate its operations. Here are some examples:

- new committees made up of government and non-governmental players;
- mechanisms to ensure coordination between these new committees;

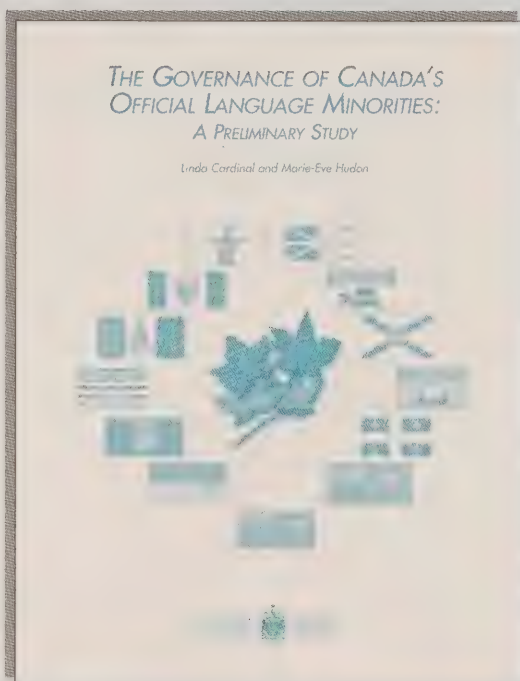
- new agreements with English and French linguistic minority communities, specifically the Canada-community agreements.

These are new approaches to governance, new ways to facilitate cooperation between the networks of government and non-governmental players in the area of official languages.

The purpose of this study is to provide an initial assessment of the effectiveness of this form of governance in enhancing the vitality and supporting the development of the English linguistic minority community in Quebec and the French linguistic minority communities elsewhere in Canada. Has the new governance improved the situation for the communities targeted? We have reviewed the situation

in detail. Our review raises many questions, which the federal government must address; for example:

- Are these new approaches to governance effective?
- Have these approaches to governance enhanced the vitality of the English and French linguistic minority communities and supported and assisted their development?
- What problems were encountered, and what issues have arisen?
- Have Canada-community agreements been very useful in coordinating action? Or are they too "bureaucratic"?



This study lays the groundwork for an analysis designed to clarify the problems and issues involved in horizontal governance with respect to the vitality and development of the official language minorities. It also states that effective coordination of action may be hampered by the organizational and ideological context in which it takes place and by the tensions and conflicts within the networks of players.

The study shows that the Canada-community agreements have not been a very effective method of coordinating action. While they have made possible the beginning of co-operation between the government and the official-language minorities, they have led to a significant bureaucratization of the relations between them, as well as to problems with respect to accountability, the sharing of responsibility, and the interaction among the various networks of players.

All the questions raised in this study will help identify the problems and issues involved and assist in ascertaining whether this approach to governance is effective in ensuring the vitality and development of the official language minorities.

As the title indicates, this is a preliminary study. The publication of this document by the Commissioner is but a first step in addressing the issue. In a sense, this study asks the government to ponder the matter and take appropriate action, as the Commissioner has done. "Act II" of the study is surely to come, as we await the parties' responses...

*This study can be found on the Web site of the Office of the Commissioner of Official Languages ([www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)). Click on "Information Material."*

## AND NOW FOR THE GOOD NEWS

While it is unfortunate that we often have to deal with problems in the area of official languages, it is important that we also tell the success stories. The Commissioner's latest Annual Report did exactly that, and on page 45, it describes a very successful partnership.

Since 1997, the Human Resources Development Canada resource centre in London, Ontario, and the London-Sarnia regional council of the Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) have had in place a most effective system to direct Francophone users toward ACFO's employment resources centre. These two centres, one operated by the government and the other by the community, together provide clients with job counselling. While not claiming to correct all problems, this partnership model produces convincing results, to the great satisfaction of its Francophone clients. The partnership was not

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES		COMMISSARIAT DES LANGUES OFFICIELLES	
Chief Editor:	Lyne Ducharme		
Writer:	Monique Cousineau		
English and French Translation:	Translation Bureau		
English Text Editing:	Colin Morton		
French Text Editing:	Adine Béraud-Middlestead		
Layout:	Zsuzsanna Liko Visual Communication Inc.		
Canada Building 344 Slater Street 3rd Floor Ottawa Ontario K1A 0T8	Toll Free : 1 877 996-6368 Fax: (613) 943-2255 ISSN 1203-0996 E-mail: <a href="mailto:message@ocol-clo.gc.ca">message@ocol-clo.gc.ca</a> Web site: <a href="http://www.ocol-clo.gc.ca">www.ocol-clo.gc.ca</a>		
 Think recycling! Printed in Canada on recycled paper.			

*I wish to thank you for taking the time to listen to the many people you have met during your cross-Canada tour. Your meeting with us gave us the impression that you understood the difficulties we faced. I would also like to thank the entire team from your Office that supports you so effectively.*

*For many years now, London's Francophone community has faced serious problems with respect to the services in French that it is entitled to receive from federal institutions in the region. Through the assistance we received in particular from the team in your Office, the community and government officials have finally seen the light at the end of the tunnel. We wish to thank your Ontario representative, Mr. Karsten Kaemling, and his team. During his many meetings with us, Mr. Kaemling helped us better understand the Official Languages Act and how it pertains to our everyday life. In other words, by informing us, he has educated us.*

*I would also like to recognize the commitment of Mr. Bob Evans, the director of the south-west area of HRDC, who pioneered setting up such a successful partnership, which has improved the quantity and quality of services in the job search and training sector.*

*Many thanks, Dr. Adam, for your support and that of your team. You have given all of us the will to go on and thereby contribute to ensuring the survival of Canada's official languages.*

Nicole Desroches-Burr  
Community Liaison Officer  
HRDC  
London, Ontario

created overnight. It has grown through the strong desire and hard work of everyone who took part. In a letter recently addressed to Dyane Adam, one of the partners in this joint project expressed her thanks for its success. An extract of this letter is reproduced here.

As Dr. Adam wrote in her Annual Report, "this partnership should be a model for all communities served by human resource centres. It could also be adapted for other departments."

## THE OCOL TRAIN IS COMING TO TOWN!

In the past two years, Dr. Dyane Adam has listened carefully to the comments of the Canadians she has met or who have contacted her. Many would like to see the Office of the Commissioner of Official Languages take on a more prominent national role.

Aware that many Canadians are not familiar with OCOL, the Commissioner is making every effort to make OCOL's presence better felt "out there." Consequently, over the past few months, OCOL has been involved in a number of activities that serve a double purpose: to better inform the public and to seek its input. Thus, officers are taking part in ever more number of events and shows where OCOL sets up a booth. As many have pointed out, this booth serves as a meeting place as much as an information centre.

**WHAT WILL I FIND AT AN OCOL BOOTH?** An abundance of material to help you learn about and understand official languages



issues, specifically: the mandate and mission of the Office of the Commissioner of Official Languages; the *Official Languages Act*; OCOL publications; brochures on language rights, on how to file a complaint with OCOL, and on how to obtain information; etc. You will also find our attractive posters (very popular with both children and adults), a CD-ROM for children, and an activity book for preteens. Not only that; at the OCOL booth you will be able to meet our officers, who will be happy to speak with you to seek your opinion and listen to your comments and concerns.

The Office of the Commissioner of Official Languages was an exhibitor at several events and shows in 2001, such as:

REGINA, Saskatchewan: Buffalo Days, July 31 to August 5;

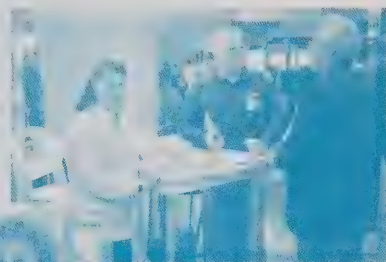
LONDON, Ontario: Canada Summer Games, August 11 to 25;

WATERVILLE, Quebec: Townshippers' Day, September 15;

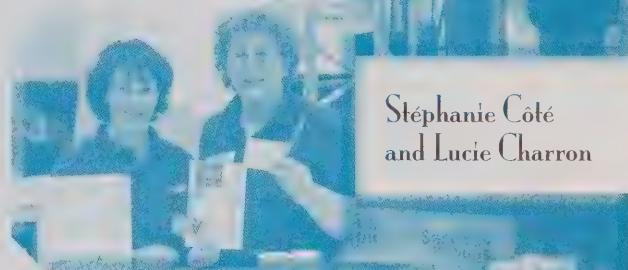
OTTAWA, Ontario: Ontario Francophonie Open Doors, September 26;

MONTREAL, Quebec: Education, Training, and Job Fair, October 11 to 14;

Gena Arena-Thorne and Robert Wilson



Stéphanie Côté and Lucie Charron



Marc Robert and Stéphanie Côté



CHARLOTTETOWN, Prince Edward Island: Atlantic Symposium on Official Languages, October 24 to 26;

SAINT-HYACINTHE, Quebec: Annual meeting of the Société pour la promotion de l'enseignement de l'anglais, langue seconde, au Québec (SPEAQ), November 2.

In 2001-2002, the OCOL "train" will be stopping at more events and shows across the country. In this way, Dr. Adam will ensure that she and her staff maintain an ongoing dialogue with Canadians throughout the country.



Mr. Alex Himelfarb, Deputy Minister for Canadian Heritage, fell under Léon's spell during a stop at the Office of the Commissioner's booth which was visiting his department on November 15. He is seen here with two employees from the Office of the Commissioner, Claude Éthier (left) and Gilles Thériault.

## TRANSLATION PRIZE 2001

The Quebec Writers' Federation (QWF) recently awarded its literary prizes for 2001. The Translation Prize, which is sponsored by the Commissioner of Official Languages, went to Phyllis Aronoff and Howard Scott for *The Great Peace of Montreal of 1701: French-Native Diplomacy in the Seventeenth Century*, a translation of *La Grande Paix de Montréal de 1701 : les voies de la diplomatie franco-amérindienne* by Gilles Havard.

Howard Scott won the Governor General's Award for Translation in 1997 for *The Euguelion* (*Alter Ego*) by Louky Bersianik. He has also published translations of the works by Quebec poet Madeleine Gagnon and Quebec science fiction writer Élisabeth Vonarburg. Phyllis Aronoff is a Montreal translator who has translated writings

in philosophy, literary theory, science fiction and theatre criticism. Aronoff and Scott also worked together on the translation of *Two Solicitudes: Conversations* in 1996, which was based on a series of letters exchanged between Margaret Atwood and Victor-Lévy Beaulieu.

Eva Ludvig, the Commissioner's Representative in Quebec, presented the prize on behalf of Dr. Dyane Adam.

From left to right:  
Eva Ludvig,  
Phyllis Aronoff and  
Scott Howard



## MOURNING A GREAT LEADER

It is with great sadness that INFOACTION learned of the death of Maurice Gauthier, who was the Office of the Commissioner of Official Language's first regional representative in the West, from 1977 to 1985.

Throughout his career, Maurice Gauthier left his mark on Franco-phone Manitoba. Over the years he occupied a number of high-level positions within the provincial government, including Deputy Minister of Corporate Development. He was also the first elected president of the Société franco-manitobaine (1968-1969), and he worked with a number of organizations including the *caisses populaires* and the educational community.

Maurice Gauthier's involvement was recognized and acknowledged on a number of occasions. The Conseil de la vie française en Amérique awarded him the Ordre de la fidélité française in 1998. He was also honoured by the Compagnie des Cent associés francophones, the

Conseil de la coopération du Manitoba and the Collège universitaire de Saint-Boniface.



Maurice Gauthier

The Office of the Commissioner of Official Languages is greatly indebted to Maurice Gauthier. He was a true agent of change who successfully integrated the three functions of ombudsman, auditor of federal performance and promoter of official languages and embodied them all harmoniously. Maurice Gauthier inspired a number of his colleagues at the Office of the Commissioner and was a mentor for more than one of them. He was an incomparable leader who left as a legacy his great love of the official languages.

Dr. Dyane Adam and her team, especially Maurice's former colleagues, would like to express their deepest sympathy to Maurice Gauthier's family and to the Francophone community in Manitoba.

## YOUNG CHILDREN AND FRENCH

The Office of the Commissioner of Official Languages has worked in partnership with the Association canadienne d'éducation de langue française (ACELF) for a number of years, mainly in the context of the Semaine nationale de la francophonie. In the past, OCOL has been involved in contests aimed at high-school children throughout the country.

This year, the partnership between OCOL and ACELF brings something new: the Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance (Office of the Commissioner of Official Languages Prize for Children's Learning Activities). The purpose of this contest is to recognize projects developed by organizations and individuals working with preschool children (aged six and under) that stimulate children's interest in the French language.

The contest is aimed at those working in early childhood services, family daycare, kindergarten, etc., and individuals working with preschool children.

We are looking for projects that will stimulate children's interest in the French language. The projects submitted must be educational and may entail a wide range of activities. Eligible projects include all activities that foster or enhance the

learning or understanding of oral or written French. For example, projects may involve children in the writing of a book, develop teaching materials, put on a play or set up a reading area in a daycare centre, introduce children to the world of books and reading in a creative or unusual way, etc.

The projects will be assessed by a panel of judges made up of ACELF representatives, Commissioner of Official Languages staff, and individuals working with preschool children. Projects will be judged on the basis of the following criteria: effectiveness as learning tools; usefulness; practicability; originality; and adherence to the theme.

For purposes of this contest, we have divided the country into four regions, with one prize to be awarded in each of: the Atlantic Region; Quebec; Ontario; and Western and Northern Canada. The contest deadline is January 11, 2002.

Each of the four winners will receive a \$1,000 bursary. The national winner (one of the four regional winners) will be awarded an official plaque and a trip for two to Quebec City to attend the awards ceremony, in March 2002.

The winners will be announced in the next issue of Infoaction.



## A RETURN TO CHARLOTTETOWN

They met in Charlottetown in 1864. Men of vision, the Fathers of Confederation went there to discuss building a Canada founded on respect for linguistic, cultural and regional diversity.

The vision that inspired them is still alive today. It was the driving force behind the Atlantic Symposium on Official Languages, which took place in Charlottetown from October 24 to 26, 2001. The event was organized by the Federal Councils from the four Atlantic provinces and their respective official languages committees.

Participants got together to ensure that this vision of linguistic duality continues to nourish the Canadian identity.

Under the theme “Building a future... on linguistic, cultural and regional diversity,” the symposium brought together about 150 managers and employees responsible for implementing the official languages program in the Atlantic region, an indispensable aspect of the quality service provided by the government of Canada. The main objectives of the symposium were:

- to contribute to the progress of linguistic equality; and
- to foster leadership in the implementation of the *Official Languages Act*.

The program included speakers, panel discussions and workshops reflecting the needs identified during a pre-symposium consultation:

- knowledge of the official languages programs;
- delivery of services in both official languages;
- language training;
- management and leadership with respect to official languages;
- implementation of Part VII (section 41) of the *Official Languages Act*.

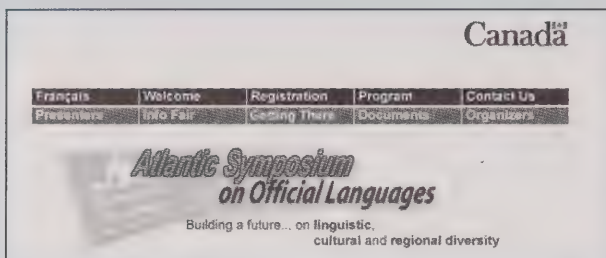
In her closing address to participants, the Commissioner congratulated the government employees with these words: “By organizing this symposium, you have shown that you have fully grasped one of the basic principles of change. Real change occurs when you take personal responsibility for it. You did not wait for Ottawa to tell you what to do. The fact that this forum on official languages was organized ‘by’ and ‘for’ departments is a significant sign of leadership. You have clearly demonstrated that you are able to aim high and tackle sizeable challenges. You are catalysts of change.”

During discussions, participants identified the main challenges and issues. They discussed “best practices” and identified various ways to promote linguistic equality. They examined the renewed vision of official languages in depth and identified the most effective ways to achieve the federal government’s targets.

The symposium generated a lot of interest and certainly initiated a process of institutional change designed to enhance the implementation of the federal government’s official languages program in the four Atlantic provinces. At the end of the symposium, participants suggested the following ways to translate their commitment to official languages into action:

- set up a monitoring committee made up of representatives from the four Federal Councils





in the Atlantic region and their respective official languages committees;

- invite each province's official languages committee to review their action plans in light of what was discussed during the symposium and present a status report to their respective Federal Councils to discuss the follow-up required;
- maintain and update the symposium's Web site in order to share best practices and foster interdepartmental and interprovincial co-operation;
- develop an Atlantic strategy to work closely with the Treasury Board Secretariat, the Public Service Commission and other relevant departments in order to give officials the opportunity to improve their official language skills.

Dr. Adam said that she was pleased with the success of the Symposium, which is the first of its kind in the Atlantic region and an event that she believed demonstrated that services in French are improving. As she stated in an interview with the French-language CBC program *Atlantique Express*, "With such a symposium and such involvement, things can only get better. Managers intend to follow up on what was discussed in the symposium, and there's networking in place that will make sure that what came out of the event won't simply be shelved. That's the type of vigilance that is needed 'on the ground.' This symposium confirmed my expectations, which are by no means insignificant: as we see this desire to change things, we are led to believe that, in the long term, federal institutions will achieve a perfect score with respect to bilingual services."

Dr. Adam intends to follow the initiatives that came out of the Atlantic Symposium very closely; this type of event is a good idea that she would like to see duplicated in other regions of Canada.

## THEY EARNED THEIR STRIPES!



From left to right: Jean-Philippe Côté, Alexandre Richard, Lyne Ducharme (from the Office of the Commissioner), Rébecca Paré and Marc-Antoine Paré

Over 700 young cub reporters wanted to try the profession that they may one day choose as their career. As part of its national program, *Rendez-vous de la Francophonie*, in partnership with the Government of Canada, Exchanges Canada, SEVEC, les Hebdomadaires du Québec and the Association de la presse francophone, offered these hundreds of young Francophones and francophiles an exchange opportunity.

Through these exchanges, they had the opportunity to:

- improve their knowledge and understanding of life for Francophones in other regions of Canada;

- appreciate both their diversity and the things their communities have in common;
- create lasting friendships.

For a few days, the young people participating in this exchange program became reporters. Supported by a regional newspaper and supervised by journalists, they conducted interviews and wrote reports about the community they

were visiting. Each team provided four reports on various subjects, and each participant wrote an individual account of the host community and his or her personal experience. The submitted stories were part of a contest. Here are the winners for the best report in Category 4, the category that the Office of the Commissioner was involved in.

#### **Category 4 - The Importance of Community Newspapers**

---

**1st prize - OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES** **\$1,000**

**Winner:** Les Survivants (Scout troop, Rosemère, QC)

**Title:** *Le journal : plus que du simple papier et de l'encre ! Outil primordial pour les francophones de St. John, Nouveau-Brunswick*  
(*The Newspaper: More than Just Paper and Ink! A Necessity for Francophones in St. John, New Brunswick*)

**Authors:** Rébecca Paré, Marc-Antoine Paré, Alexandre Richard, Jean-Philippe Côté

**Associated newspaper:** *Le Courrier de Ste-Thérèse*

---

*Many of the participants' texts are posted on the Rendez-vous de la Francophonie Web site, [www.rendezvousfrancophonie.com](http://www.rendezvousfrancophonie.com).*

---

## **COURSE OF CONCERTED ACTION**

A pilot project is currently underway in the Pacific region to improve services provided in French.

The project was brought to life through the sustained interest of the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) in the issue of French language services at federal offices that are designated bilingual in British Columbia. The organization noticed a serious gap during audits carried out in 1994 and in 1997, gaps that various reports from the Commissioner confirmed. Following discussions

between the FFCB and the Treasury Board Secretariat, TBS initiated a partnership of key agencies interested in the project's goals. Thus was born a partnership made up of the TBS, the Office of the Commissioner of Official Languages, the official languages sub-committee of the Federal Council for the Pacific Region, and the FFCB.

The pilot project, launched at the end of October, is aimed at fostering the awareness of managers in designated offices of their language obligations as stipulated by the *Official Languages Act*. It is also aimed



at ensuring that the public knows where the approximately 200 bilingual points of service are located. To do this, the officials plan a wide-spread promotional campaign to encourage Francophones in British Columbia to request services in their language.

To successfully complete the project, a consultant was engaged by TBS to meet individually with the managers from these 200 points of service. The goal is to survey the situation and identify solutions to the various problems related to the active offer and delivery of services in French.

The hope is that this pilot project, which will end in March 2002, will have positive repercussions in the public service. The initiative embodies the Commissioner's wish, expressed in the last Annual Report: "A concerted effort by the political and administrative leadership is required in order to bring about a far-reaching change in the culture of institutions. The duty to offer services of equal quality in both official languages must again become central to the federal public service ethic. This duty derives from the respect for the distinctiveness of all Anglophone and Francophone communities, wherever they may be in the country" (p. 14).

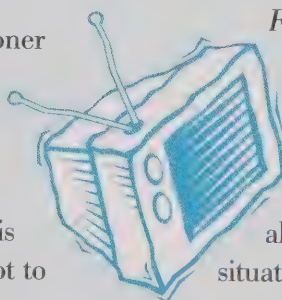
## **CRTC DECISION ON THE DISTRIBUTION OF THE PROCEEDINGS OF THE HOUSE OF COMMONS ON CPAC: OFFICIAL LANGUAGES AS A VEHICLE FOR DEMOCRACY**

The Commissioner of Official Languages welcomed the November 6, 2001, announcement of the decision of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) on the distribution of the proceedings of the House of Commons and its committees on the Cable Public Affairs Channel (CPAC). The decision, which will come into effect September 1, 2002, requires all cable distributors with more than 2,000 subscribers, as well as direct-to-home distributors, to take measures to offer the proceedings of the House of Commons to Canadians in both official languages in all regions of the country. Smaller broadcast distributors will be subject to different guidelines, which will also lead to improved access to the proceedings in both official languages.

On several occasions the Commissioner expressed her concerns that a significant number of Canadians were unable to hear their Members of Parliament in the official language of their choice. The House of Commons is responsible for deciding whether or not to

broadcast its proceedings and the work of parliamentary committees. If it does, the House must ensure that the public has access in the official language of choice. This means that two audio signals, one in English and one in French, must accompany the video signal that CPAC broadcasts to cable distributors. Not only can the House offer both signals, but it can also require that cable distributors make them available to subscribers. For Dr. Adam, access to the proceedings of the House of Commons is essential to the sound exercise of democracy in Canada. Following the CRTC's decision she said, "All Canadians should have access to these proceedings in both official languages. This equal access derives from the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and the *Official Languages Act* and should not vary according to subscribers' place of residence."

The Commissioner feels that the CRTC's decision represents a considerable improvement over the existing situation.

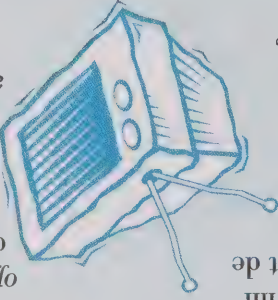


francophones de la Colombie-Britannique à demander des services dans leur langue. Afin de mener à bien ce projet, le SCT a retenu les services d'un consultant qui rencontrera un à un les gestionnaires responsables de ces 200 points de service. Il s'agira de faire le bilan de la situation et d'identifier des éléments de solution aux divers problèmes rattachés à l'offre active et à la prestation de services en français. On espère que le projet pilote, qui devrait se terminer en mars 2002, aura des répercussions

positives au sein de la fonction publique. Une telle initiative incarne le souhait que la Commission exprime dans son dernier rapport annuel : « Il faut, par la concertation entre le leadership politique et administratif, amener un changement de culture en profondeur au sein des institutions. Le devoir d'offrir des services de qualité équivaut à l'obligation de la fonction publique de la fonction publique fédérale. Ce devoir tire sa source dans le respect de la spécificité de toutes les communautés francophones et anglophones, où qu'elles soient au pays. » (p. 14).

## DÉCISION DU CRTC SUR LA RETRANSMISSION DES DÉBATS DE LA CHAMBRE DES COMMUNES SUR CPAC : LES LANGUES OFFICIELLES AU SERVICE DE LA DÉMOCRATIE

La Commissaire aux langues officielles a accueilli avec satisfaction le 6 novembre dernier la décision du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) au sujet de la retransmission des débats de la Chambre des communes et de ses comités sur la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC). La décision, qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2002, oblige les cablodistributeurs ayant plus de 2 000 abonnés, ainsi que les distributeurs par satellite, à prendre les mesures nécessaires pour offrir les débats de la Chambre au public dans les deux langues officielles partout au pays. Les plus petits cablodistributeurs seront soumis à un régime distinct mais qui favorise un plus grand accès aux débats dans les deux langues officielles. La Commissaire avait exprimé à diverses reprises ses préoccupations quant à l'impossibilité pour un nombre important de Canadiens et de Canadiennes d'entendre leurs élus dans la langue officielle de leur choix. La Chambre des communes est maîtresse de diffuser ou non ses débats et les travaux des comités parlementaires. Si elle le fait,



elle doit s'assurer que le public y ait accès dans la langue officielle de son choix. Cela veut donc dire qu'elle doit veiller à ce que deux signaux audio, un en français et l'autre en anglais, accompagnent le signal vidéo que CPAC transmet aux cablodistributeurs. Non seulement la Chambre peut-elle offrir les deux signaux, mais elle peut aussi exiger que les cablodistributeurs les rendent disponibles aux abonnés. Pour Mme Adam, l'accès aux débats de la Chambre des communes est essentiel afin de permettre un sain exercice de la démocratie canadienne. Ainsi qu'elle l'a déclaré lors de l'annonce de la décision du CRTC : « Tous les Canadiens et Canadiennes devraient bénéficier d'un accès égal à ces débats dans les deux langues officielles. Cette égalité d'accès découle de la Charte canadienne des droits et libertés et de la Loi sur les langues officielles et ne doit pas dépendre du lieu de résidence des abonnés. »

La décision du CRTC représente donc, pour la Commissaire, une amélioration importante par rapport à la situation actuelle.

- d'apprécier la diversité et les aspects communs des deux communautés;
- d'établir des liens durables.

Pendant quelques jours, les jeunes participants et participantes à ce programme d'échanges communautaires se sont transformés en journalistes. Appuyés par un journal de leur région et encadrés par des journalistes, les apprentis reporters ont effectué des entrevues et des reportages sur la communauté visitée. Chaque équipe a livré quatre reportages sur des sujets divers et chacun a rédigé un texte individuel portant sur sa vision de la communauté d'accueil et sur son expérience personnelle. Les textes soumis ont fait l'objet d'un concours. Voici les gagnants du prix pour le meilleur reportage dans la catégorie 4, catégorie à laquelle le Commissariat était associé.

#### Catégorie 4 - L'importance des journaux communautaires

**1<sup>er</sup> prix - COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES** 1 000 \$

**Gagnant :** Les Survivants (Unité scout, Rosemère, QC)

**Titre :** *Le journal : plus que du simple papier et de l'encre ! Outil primordial pour les francophones de St. John, Nouveau-Brunswick*

**Auteurs :** Rébecca Paré, Marc-Antoine Paré, Alexandre Richard, Jean-Philippe Côté

**Journal associé :** Le Courrier de Ste-Thérèse

*Plusieurs reportages des groupes participants sont affichés sur le site des Rendez-vous de la Francophonie, [www.rendezvousfrancophonie.com](http://www.rendezvousfrancophonie.com).*

## CAP SUR UNE ACTION CONCERTÉE

Un projet pilote se déroule actuellement dans la région du Pacifique dans le but d'améliorer les services offerts en français.

Le projet est né de l'intérêt soutenu de la Fédération des francophones de la Colombie-

Britannique (FFCB) pour la question des services en

français au sein des bureaux fédéraux désignés bilingues

en Colombie-Britannique.

L'organisme avait constaté de

sérieuses lacunes lors de vérifications réalisées en 1994 et

en 1997, lacunes que divers

rapports de la Commissaire

avaient d'ailleurs confirmées. Suite à des échanges entre la FFCB et le Secrétaire du

Conseil du Trésor (SCT), ce dernier a initié la formation d'un partenariat entre intervenants



clés intéressées aux objectifs du projet. Ainsi donc est né un partenariat entre le SCT, le

Commissariat aux langues

officielles, le sous-comité

des langues officielles du

Conseil des hauts fonction-

naires fédéraux du Pacifique

et la FFCB.

Le projet pilote lancé à la

fin octobre vise à sensibiliser les gestionnaires des bureaux

désignés bilingues à leurs

obligations linguistiques telles

que stipulées par la Loi sur

les langues officielles. Il vise

également à faire en sorte

que le public sache où sont situés les quelque 200 points de service désignés bilingues. Pour ce faire, les responsables prévoient une vaste campagne de promotion qui encouragera les

Conseil du Trésor, la Commission de la fonction publique et les autres ministères concernés afin que les fonctionnaires soient en mesure d'accroître leurs compétences en matière de langues officielles.

Madame Adam s'est dite très heureuse du

succès qu'a connu le Symposium, une première du genre en Atlantique, un événement qu'elle juge comme un gage de l'amélioration des services en français. Ainsi qu'elle l'a déclaré lors d'une entrevue accordée à l'émission *Atlantique Express* de Radio-Canada : « Avec un tel symposium, une telle mobilisation, ça ne peut qu'aller mieux. Les responsables ont l'intention d'assurer des suivis au Symposium, il existe un réseautage qui verra à ce que les résultats ne soient pas lettre morte. Voilà le type de vigilance qui est nécessaire "sur le terrain". Ce Symposium contribue mes attentes, qui ne sont pas minces : cette volonté de changer les choses dont nous avons été témoins nous permet de croire qu'à la longue, les institutions fédérales obtiendront la cote par-faite en ce qui touche les services bilingues. »

Madame Adam entend suivre de très près les initiatives qui découleront de ce Symposium de l'Atlantique, une bonne idée qu'elle aimerait voir reprise par les autres régions du pays.

## ILS ONT GAGNÉ LEURS ÉPAULETTES !

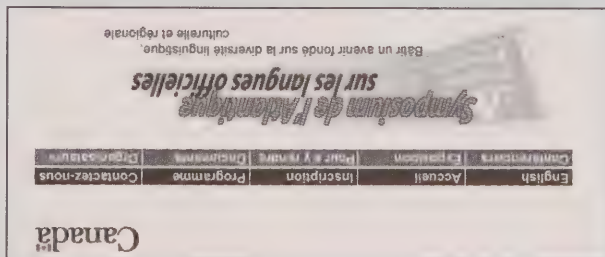
Plus de 700 jeunes apprentis journalistes ont voulu goûter au métier qu'ils choisissent peut-être un jour comme profession. Dans le cadre de leur programmation nationale, les Rendez-vous de la Francophonie, en collaboration avec le Gouvernement du Canada, Échanges Canada, SEVEEC, les Hebdo du Québec et l'Association de la presse francophone, ont offert à ces centaines de jeunes francophones et francophiles l'occasion de participer à un programme d'échange. Par l'entremise de ces échanges, les jeunes ont eu l'occasion :

- d'améliorer leur connaissance et leur compréhension de la réalité francophone d'une autre région du Canada;

De gauche à droite : Jean-Philippe Côté, Alexandre Richard, Lyne Ducharme (du Commissariat aux langues officielles), Rébecca Paré et Marc-Antoine Paré



- ont traduit leur engagement à l'endroit des langues officielles à la fin du Symposium :
- mettre sur pied un comité de suivi composé de représentants des quatre Conseils des hauts fonctionnaires fédéraux de l'Atlantique et des comités des langues officielles qui s'y rattachent;
- inviter le comité des langues officielles de chaque province à réviser ses plans d'action à la lumière du contenu du Symposium et à présenter un rapport d'étape à son Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux respectif afin de discuter du suivi à assurer;
- conserver et tenir à jour le site Web du Symposium afin de partager des pratiques exemplaires et d'encourager la collaboration interministérielle et interprovinciale;
- se doter d'une stratégie en Atlantique pour travailler étroitement avec le Secrétariat du



## UN RETOUR À CHARLOTTETOWN

Ils s'étaient rencontrés à Charlottetown en 1864. Hommes de vision, les fondateurs de notre

pays s'y étaient réunis pour discuter de l'édification d'un Canada fondé sur le respect de la

diversité linguistique, culturelle et régionale.

Cette vision qui les a inspirés est toujours

vivante. Elle a été la force motrice du Symposium

de l'Atlantique sur les langues officielles tenu à Charlottetown du 24 au 26 octobre dernier.

L'événement a été organisé par les Conseils

des hauts fonctionnaires fédéraux des quatre

provinces de l'Atlantique et les comités des

langues officielles qui s'y rattachent.

Les participantes et participants se sont

donnés la main pour s'assurer que cette vision

de la dualité linguistique continue d'alimenter

l'identité canadienne.

Sous le thème « Bâtir un avenir sur la diver-

sité linguistique, culturelle et régionale », le

Symposium a réuni quelque 150 gestionnaires

et employés/employées qui assurent la mise en

œuvre du programme des langues officielles en

Atlantique, en tant qu'élément indispensable du

service de qualité fourni par le gouvernement

du Canada. Cette rencontre d'échange et de

réflexion visait les principaux objectifs suivants :

- contribuer à la progression vers l'égalité

- linguistique;

- susciter un leadership dans la mise en œuvre

- de la Loi sur les langues officielles.

Au programme du Symposium, des conféren-

ciers, des panels de discussion et des ateliers qui

reflétaient les besoins identifiés lors d'une con-

- sultation pré-symposium :

- la connaissance des programmes de langues

- officielles;

- la prestation des services dans les deux langues

- officielles;

- la formation linguistique;

- la gestion et le leadership en matière de

- langues officielles;

- la mise en œuvre de la partie VII (article 41) de la Loi sur les langues officielles.

En s'adressant aux participants et participantes lors de la clôture du Symposium, la Commissaire a félicité les fonctionnaires en ces termes : « En

organisant ce symposium, vous avez démontré

que vous saisissez

fort bien un prin-

cipe de base en

matière de change-

ment. De véritables

changements

passent par une

prise en charge per-

sonnelle. Vous

n'avez pas attendu

qu'Ottawa vienne

vous dire quoi faire.

C'est un signe

important de leader-

ship que ce forum

sur les langues

officielles ait été

organisé "par"

et "pour" les mi-

nistères. Vous avez

clairement démontré que vous êtes capables de

viser haut et de relever les défis de taille. Vous

êtes des catalyseurs pour le changement. »

Tout au cours des délibérations, les participants

et participantes ont identifié les principaux défis

et les enjeux. Ils ont échangé sur diverses pra-

tiques exemplaires et ils ont identifié des pistes de

solution qui favoriseront l'égalité linguistique. Ils

ont examiné en profondeur la vision renouvelée

des langues officielles et ont déterminé les façons

les plus efficaces d'aboutir à l'atteinte des résul-

tats visés par le gouvernement du Canada.

Le Symposium a suscité beaucoup d'intérêt

et a certes servi à enclencher un processus de

changement de culture qui favoriserait une

meilleure mise en œuvre du programme des

langues officielles du gouvernement du Canada

dans les quatre provinces de l'Atlantique. Voici

en quels termes les participants et participantes



## EN FRANÇAIS AVEC LES TOUT-PETITS

Ce n'est pas d'hier que le Commissariat aux langues officielles réalise des activités conjointement avec l'Association canadienne d'éducation de langue française (ACELF), principalement dans le cadre de la Semaine nationale de la francophonie. Par le passé, il a participé à des concours qui s'adressaient aux jeunes de toutes les écoles secondaires du pays.

Cette année, le partenariat du Commissariat avec l'ACELF adopte

une formule nouvelle : le *Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance*. Il s'agit d'un concours dont l'objectif est de reconnaître et de récompenser des projets d'éveil à la langue française élaborés par des organismes ou des participants individuels œuvrant auprès des enfants d'âge préscolaire (6 ans et moins).

Le concours s'adresse donc aux centres de la petite enfance, aux garderies en milieu familial, aux jardins d'enfants, aux maternelles, etc., ou même à des particuliers œuvrant auprès d'enfants d'âge préscolaire.

Les personnes intéressées soumettront des projets ayant pour objectif l'éveil des enfants à la langue française. Les projets soumis doivent être éducatifs et peuvent proposer un large éventail d'activités. Sera admissible toute activité



susceptible de promouvoir ou de développer la connaissance ou la compréhension du français oral ou écrit. Des exemples ? Rédiger un petit livre avec les enfants, élaborer du matériel pédagogique, monter une pièce de théâtre ou un coin de lecture à la garderie, initier les enfants au monde des livres de façon originale, etc.

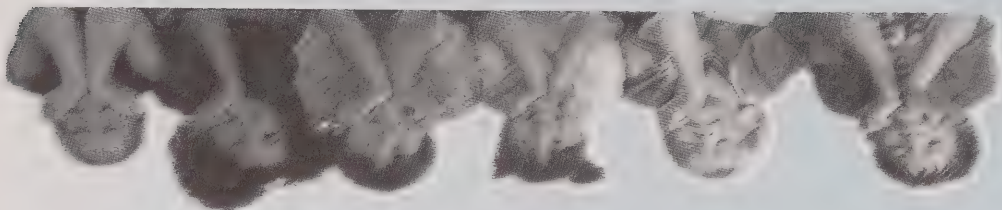
Le jury sera formé de représentants de l'ACELF, du Commissariat aux langues officielles et d'intervenants du niveau préscolaire. Les projets seront évalués selon la valeur pédagogique, les retombées, la faisabilité, l'originalité et le respect du thème.

Aux fins de la remise des prix, le Canada sera divisé en quatre grandes régions, de la façon suivante : l'Atlantique, le Québec, l'Ontario, l'Ouest et le Nord. La date limite de participation est le 11 janvier 2002.

Quatre bourses de 1 000 \$ chacune seront remises aux quatre lauréats régionaux. Le

prix national, remis à un des quatre lauréats régionaux, consistera en une plaque honorifique et un voyage pour deux à Québec pour recevoir le prix en mars 2002.

Pour connaître les gagnants, voyez le prochain numéro d'Infoaction.



## PRIX DE TRADUCTION 2001

La Québec Writers' Federation (QWF) vient de décerner ses prix littéraires pour 2001. Le Prix de traduction, qui est parrainé par la Commissionnaire aux langues officielles, a été remporté par Phyllis Aronoff et Howard Scott pour *The Great Peace of Montreal of 1701: French-Native Diplomacy in the Seventeenth Century*, traduction du livre de Gilles Havard intitulé *La Grande Paix de Montréal de 1701 : les voies de la diplomatie franco-américaine*.

Howard Scott a reçu le prix littéraire du Gouverneur général pour la traduction en 1997 pour *The Euguelion (Alter Ego)* de Louky Bersianik. Il a aussi traduit la poète Madeleine Gagnon et l'auteure de science-fiction Elisabeth Vonarburg, toutes deux du Québec. Phyllis Aronoff est une traductrice montréalaise qui traduit des ouvrages de philosophie, de théorie littéraire, de science-fiction et de critique



De gauche à droite :  
Eva Ludvig,  
Phyllis Aronoff et  
Scott Howard

théâtre. Ils avaient déjà travaillé ensemble pour la traduction de *Two Solitudes: Conversations* en 1996, un livre fondé sur les relations épistolaires de Margaret Atwood et de Victor-Lévy Beaulieu.

C'est Eva Ludvig, la représentante de la Commissionnaire au Québec, qui a remis le prix aux lauréats au nom de Mme Adam.

## EN DEUIL D'UN GRAND LEADER

C'est avec regret qu'INFOACTION a appris le décès de Maurice Gauthier, le premier représentant régional du Commissariat aux langues officielles dans l'Ouest canadien de 1977 à 1985.

Tout au long de sa carrière, Maurice Gauthier a fait sa marque au Manitoba français. Au cours des ans, il a occupé diverses fonctions importantes au sein du gouvernement provincial, dont celle de sous-ministre au développement corporatif. Il a également été le premier président élu de la Société franco-manitobaine (1968-1969), en plus d'avoir été activement engagé au sein de plusieurs organismes, dont les caisses populaires et le milieu de l'éducation.

L'engagement de Maurice Gauthier a été reconnu et souligné à maintes reprises. Le Conseil de la vie française en Amérique lui a décerné l'Ordre de la fidélité française en 1998. Il a par ailleurs été honoré par la Compagnie



Maurice Gauthier

Le Commissariat aux langues officielles est fort redevable à Maurice Gauthier, qui a été un véritable agent de changement et a su intégrer les triples fonctions d'ombudsman, de vérificateur du rendement fédéral et de promoteur des langues officielles. Il a réussi à incarner ces fonctions dans la plus grande harmonie. Maurice Gauthier a inspiré plusieurs de ses collègues au Commissariat et il a agi comme mentor pour plus d'un. Il a été un leader incomparable qui a laissé en héritage son grand amour des langues officielles.

Madame Dyane Adam et son équipe, tout particulièrement les anciens collègues de Maurice, désirent exprimer leurs plus sincères condoléances à la famille de Maurice Gauthier et à la communauté francophone du Manitoba.

langues officielles, plus particulièrement le mandat et la mission du Commissariat : le texte de la *Loi sur les langues officielles*, toutes les publications du Commissariat, des dépliants et des brochures sur les droits linguistiques, sur la façon de déposer une plainte au Commissariat ou de demander des renseignements, etc. Vous y trouverez également des produits, comme par exemple de magnifiques affiches fort populaires auprès des petits et des grands, un cédérom destiné aux enfants et un cahier d'activités à l'intention des jeunes adolescents. Ce qui importe davantage, c'est qu'au stand du Commissariat, vous rencontrerez des agents heureux de communiquer avec vous, de vous consulter et de vous écouter.

Sans dresser ici la liste de tous les événements et expositions où le Commissariat a tenu un stand dernierement, qu'il nous suffise d'en mentionner quelques-uns :

REGINA (Saskatchewan) : Buffalo Days, du 31 juillet au 5 août;

LONDON (Ontario) : Jeux d'été du Canada, du 11 au 25 août;

WATERVILLE (Québec) : Townshippers' Day, le 15 septembre;

OTTAWA (Ontario) : Portes ouvertes de la francophonie ontarienne, le 26 septembre;

MONTREAL (Québec) : Salon Education, formation, emploi, du 11 au 14 octobre; CHARLOTTETOWN (Île-du-Prince-Édouard) : Symposium de l'Atlantique sur les langues officielles, du 24 au 26 octobre; SAINT-HYACINTHE (Québec) : Congrès de la Société pour la promotion de l'enseignement de l'anglais, langue seconde, au Québec (SPEAQ), le 2 novembre.

La cuvée des expositions et événements 2001-2002 auxquels le Commissariat participera s'annonce très bonne. C'est donc dire que Mme Adam entend déployer ses efforts et ceux de son équipe pour alimenter efficacement le dialogue avec les Canadiennes et les Canadiens.

Monseigneur Alex Himelfarb, sous-

ministre de Patrimoine canadien, s'est laissé séduire par Léon lors de sa visite au stand d'information du Commissariat de passage à son ministère. On le voit ici entouré de deux employés du Commissariat, Claude Ethier et Gilles Thériault.



Marc Robert et  
Stéphanie Côté



Stéphanie Côté  
et Lucie Charron



Gena Arena-  
Thorne et  
Robert Wilson

# VOUS AVEZ INVITÉ LE COMMISSARIAT

Au cours des deux dernières années, Mme Dyane Adam a été attentivement à l'écoute des Canadiennes et des Canadiens qu'elle a rencontrés ou qui ont communiqué avec elle. Nombreux sont ceux et celles qui ont exprimé le souhait de voir le Commissariat aux langues officielles augmenter sa visibilité au pays.



Consciente du fait que le Commissariat est encore peu connu d'un nombre important de citoyens et citoyennes, la Commissaire a décidé de répondre, autant que possible, à l'invitation faite au Commissariat d'être davantage « présent sur le terrain ». Conséquemment, le Commissariat a entrepris au cours des derniers mois une série d'activités qui lui donnent l'occasion, d'une part, de mieux informer le public et d'autre part, d'être toujours plus à son écoute. Ainsi, des agents participent à de plus en plus d'événements et expositions où le Commissariat tient un stand qui, au dire de plusieurs, devient un lieu de rencontre tout en étant un mini-centre d'information.

**QUE TROUVE-T-ON AU STAND DU COMMISSARIAT ?** Tout ce qui peut vous aider à connaître et à comprendre le domaine des

Ce partenariat ne s'est pas bâti en un jour et il a grandi grâce à la bonne volonté et aux efforts de tous les participants au projet conjoint. Dans une lettre adressée récemment à Mme Dyane Adam, une des responsables de ce projet conjoint a exprimé sa gratitude pour la réussite de ce partenariat. Nous en publions un extrait ci-contre.

Comme Mme Adam l'écrivait dans son rapport annuel : « Ce partenariat devrait servir de modèle à toutes les communautés des centres de ressources humaines. Il pourra également être adapté à d'autres ministères. »

J'aimerais vous remercier d'avoir bien voulu écouter les nombreuses personnes que vous avez rencontrées lors de votre tournée à travers le pays. En causant avec vous, nous avons senti que vous compreniez les difficultés que nous vivons. Je vous envoie également adresser mes remerciements à toute l'équipe du Commissariat qui vous appuie et efficacement.

Depuis de nombreuses années, la communauté francophone de London connaît de sérieux problèmes reliés aux services en français que nous avons reçus de l'équipe du Commissariat, la communauté et les fonctionnaires ont enfin vu la lumière au bout du tunnel. Nous tenons à remercier votre représentation en Ontario, M. Kaerling et son équipe. Lors de nos rencontres avec vous, M. Kaerling nous a fait mieux comprendre la Loi sur les langues officielles et son application dans notre vie de tous les jours. En d'autres mots : en nous remerciant, ils nous a éduqués.

Et je tiens aussi à souligner l'engagement de M. Bob Evans, directeur du secteur sud-ouest de DRHC qui a joué un rôle de pionnier en mettant sur pied un partenariat qui fonctionne bien et qui a fait accroître la quantité et la qualité des services dans le secteur de la recherche d'emploi et de la formation.

Mille fois merci, madame Adam, pour votre appui et celui de votre équipe. Vous nous avez donné à tous, le goût de continuer et de contribuer ainsi à assurer la survie des langues officielles au Canada.

Nicole Desroches-Burr  
Agent de liaison communautaire  
DRHC  
London, Ontario

## IL N'Y A PAS QUE DES PROBLÈMES

Vous conviendrez que si malheureusement, on traite souvent des problèmes lorsqu'il s'agit du domaine des langues officielles, il est important de souligner aussi les succès. Le dernier rapport annuel de la Commissaire n'a pas manqué à cette tâche et en page 45, il est en effet question d'un partenariat qui donne des résultats très satisfaisants.

Depuis 1997, le Centre de ressources de London (en Ontario) de Développement des ressources humaines Canada et le conseil régional de London-Sarnia de l'Association canadienne française de l'Ontario (ACFO) ont mis en place un système des plus efficaces pour diriger les usagers francophones vers le Centre d'aide à l'emploi de l'ACFO. Ces deux centres, l'un gouvernemental et l'autre communautaire, fournissent conjointement des conseils en matière d'emploi à la clientèle. Voilà un modèle de partenariat qui, sans prétendre corriger tous les problèmes, a produit néanmoins des résultats convaincants, à la grande satisfaction de la clientèle francophone.

L'étude a permis de poser les jalons d'une analyse visant à rendre plus intelligibles les problèmes et les enjeux de la gouvernance horizontale dans le domaine de l'épanouissement et du développement des communautés. Elle indique également de quelles façons la coordination de l'action pouvait être limitée par le contexte organisationnel et idéologique dans lequel elle se déroule et par les tensions au sein des réseaux d'action.

Pour ce qui est de l'efficacité des ententes Canada-communautés en particulier, l'étude constate que bien que ces ententes aient rendu possible un début de concertation entre le gouvernement et les minorités de langue officielle, en revanche, elles semblent avoir donné lieu à une bureaucratisation des rapports entre eux et à des difficultés sur les plans de l'imputabilité, du partage des responsabilités et de l'interaction entre les différents réseaux.

Toutes les questions posées dans l'étude serviront à mieux cerner les problèmes et les enjeux et à approfondir la réflexion en cours portant sur l'efficacité de la gouvernance dans le domaine de l'épanouissement et du développement des minorités.

Comme son titre l'indique, l'étude se veut préliminaire, c'est donc dire que la Commissaire a amorcé une démarche d'analyse qui ne se termine pas avec la publication de ce document. D'une certaine façon, l'étude invite le gouvernement à se poser les questions qui s'imposent et à passer à l'action, comme l'a fait la Commissaire. Il y aura assurément un « acte 2 » à cette étude, puisqu'on attend des réponses...

Il est possible de consulter cette étude en se rendant sur le site Web du Commissariat ([www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)), à la rubrique « Matériel d'information ».



Imprimé au Canada sur du papier recyclé.  
Pensez à recycler !

**Édifice Canada**  
344, rue Slater  
Ottawa (Ontario) K1A 0T8

**3<sup>e</sup> étage**  
Télécopieur : (613) 943-2255  
ISSN 1203-0996

**Courrier électronique :**  
Site Web : [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)

**Infographie :**  
Zsuzsanna Labin Visual Communication Inc.

**Rédaction en chef :** Lyne Ducharme  
**Rédaction :** Monique Cousineau

**Traduction vers le français et l'anglais :** Bureau de la traduction  
**Révision française :** Aline Bryson-McDonald  
**Révision anglaise :** Colin Morton

## UNE ÉTUDE QUI POSE DE VRAIES QUESTIONS

- des ententes signées avec les minorités de langue officielle, notamment les ententes Canada-communautés.
- Ce sont là de nouveaux modes de gouvernance : de nouvelles façons de faciliter la collaboration entre les réseaux d'acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux qui œuvrent dans le domaine des langues officielles.
- L'étude qui nous intéresse a pour objectif général de proposer une première analyse de l'efficacité de la gouvernance dans tout ce qui a trait à l'épanouissement et au développement de la communauté anglophone au Québec et des communautés francophones partout ailleurs au Canada.
- Cette gouvernance a-t-elle amélioré la situation des communautés visées ? Une analyse en profondeur de la situation donne lieu à de nombreuses questions auxquelles le gouvernement fédéral se doit de répondre. En d'autres mots, l'étude pose les questions suivantes :

- les nouveaux modes de gouvernance ont-ils été efficaces ?
- dans les faits, ces modes ont-ils favorisé l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire ?
- quels sont les problèmes et les principaux enjeux ?
- les ententes Canada-communautés ont-elles constitué un mode très efficace de coordination de l'action ? Sont-elles trop « bureaucratiques » ?



« Une réponse, c'est forcément le chemin qu'on a déjà parcouru. Seules les questions peuvent montrer le chemin qu'il reste à faire. »  
Jostein Gaarder

Cette citation d'un romancier et philosophe norvégien est au cœur de la démarche de la Commissaire aux langues officielles qui a commandé une étude qui, en quelque sorte, a pris la forme d'une série de questions qui ne se sautieront pas de réponses faciles : *La gouvernance des minorités de langue officielle au Canada : une étude préliminaire*. Cette étude, rendue publique le 24 novembre, a été réalisée par mesdames Linda Cardinal et Marie-Eve Hudon de l'Université d'Ottawa.

Qu'entend-on par « gouvernance » ? Il s'agit d'un mode de coordination de l'action au sein d'une société donnée. Elle peut prendre une forme verticale et hiérarchique, ou horizontale et distribuée. C'est du chinois pour vous ? Précisons la réalité au-delà des mots. Depuis 1990, pour réaliser son engagement envers l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, le gouvernement fédéral a mis en place des modes horizontaux de coordination de l'action. Voici des exemples de ces modes horizontaux :

- de nouveaux comités composés d'acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux;
- des mécanismes de coordination entre ces nouveaux comités;

## MESDAMES ET MESSIEURS LES ENFANTS :

### À VOS ORDIS !

Les enfants qui, demain, prendront notre place... ont déjà une petite place au Commissariat aux langues officielles. Si une image vaut mille mots, les photos de cette page vous en disent long.

Quel cadeau que LE

**MUR MAGIQUE**, un cédérom non interactif pour les petits (et pour les grands au cœur d'enfant) !

Un cadeau pour les parents et les personnes

responsables de l'éducation d'enfants de 4 à 7 ans. Dans les deux langues officielles, s'il-

vous-plait !

Un cédérom qui raconte une histoire, un conte pour tous. C'est à voir...

### LE MUR MAGIQUE ? Racontez-nous donc !

Il était une fois une petite fille, Julie la jolie, assise dans un parc tout près d'une peinture murale. Julie est en train de dessiner un des personnages de la murale quand Daniel, un gai luron, arrive en rouli-roulant. Tout à coup... quelque chose d'extraordinaire se produit. Nous

ne vous racontons

pas tout, c'est là le

rôle du cédérom.

Disons toutefois que

par magie, Daniel et

Julie sont propulsés

dans un monde aux

mille aventures, les

unes plus fantastiques

que les autres. Nous

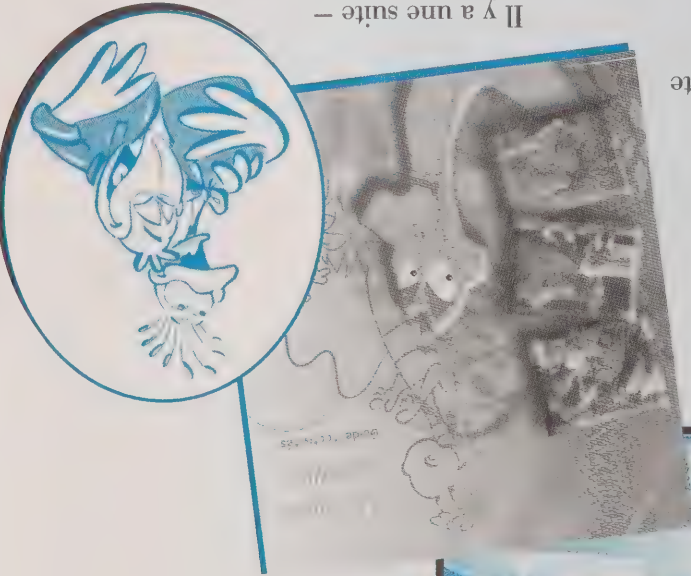
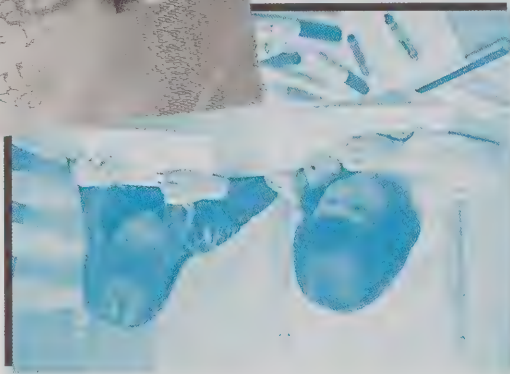
oublions de mention-

ner que Daniel ne parle que le français et Julie,

que l'anglais. Ils rencontrent monsieur Farfelu,

qui lui ne parle ni l'anglais, ni le français. La

suite ? Au cédérom de vous la révéler !



LE MUR MAGIQUE lance aux enfants le message suivant : on peut s'entendre et faire des choses avec d'autres personnes même si on ne parle pas la même langue.

Il y a une suite -

tout ne finit pas à l'ordinateur.

Dans la trousse qui accompagne le cédérom se trouve un guide qui propose des activités éducatives et amusantes, qui auront leur place autant à la maison qu'à la garderie, au centre de la petite enfance, à la maternelle ou à la bibliothèque. Il est possible de faire les activités avec un seul enfant ou avec un groupe. On peut aussi les adapter selon les besoins et les circonstances. La trousse contient également une splendide affiche et un tapis de souris.

Les personnes intéressées à se procurer

ce matériel élaboré par le Commissariat aux

langues officielles avec la collaboration de

conseillers pédagogiques peuvent le faire

en communiquant avec le Commissariat

(voir à la page 4 pour nos coordonnées).

Mesdames et messieurs les enfants, à vos ordis !

et amusez-vous bien avec Daniel et Julie !

# infobulletin

BULLETIN

Commissaire aux langues officielles

Hiver 2001-2002  
Volume 7, n° 4

COMMISSARIAT  
DES LANGUES  
OFFICIELLES  
OFFICE OF THE  
COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES  
CANADA

- 1 Un mot de la Commissaire
- 2 Mesdames et messieurs les enfants : À vos ordres !
- 3 Une étude qui pose de vraies questions
- 4 Il n'y a pas que des problèmes
- 5 Vous avez invité le Commissariat
- 6 Prix de traduction 2001
- 7 En deuil d'un grand leader
- 8 En français avec les tout-petits
- 9 Un retour à Charlottetown
- 10 Ils ont gagné leurs épaulettes !
- 11 Cap sur une action concertée
- 12 Décision du CRTC

Depuis le 11 septembre dernier, notre monde n'est plus le même. Le petit écran nous a fait vivre ce tragique événement comme si nous y étions. « Cet opéra de désastre qu'est devenue New York » comme l'écrivait Jean-Paul Dubois dans *Le Nouvel observateur* du 20 septembre, nous a interpellés, tous, qui que nous soyons.

Et maintenant ? En cette période de questionnement et d'insécurité face à l'avenir, n'oublions jamais l'esprit de nos valeurs les plus nobles comme la tolérance, l'ouverture et le respect de la diversité. Ce sont là des valeurs qui nous sont chères, car c'est sur elles que s'est édifié notre pays. Et c'est à travers ces mêmes valeurs, qui s'incar-

nent notamment dans notre dualité linguistique, que nous continu-

rons de construire une société encore meilleure, une société résolument plus grande que la somme de ses parties.

À plusieurs reprises au cours de la dernière année, j'ai exprimé publiquement ma ferme volonté d'inciter constamment le gou-

vernement canadien à rejoindre l'action à la parole afin qu'un leader-ship revigoré assure la pleine mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Cette volonté n'a pas changé et soyez assurés

## UN MOT DE LA COMMISSAIRE



Dyane Adam

que tout au cours de 2002, mon équipe et moi veillerons avec vigilance à ce que cultures et langues cohabitent en harmonie. Ce sont tous les Canadiens et Canadiennes qui y gagneront.

En cette saison des Fêtes, je souhaite à tout notre lectorat une année d'harmonie où la santé, le bonheur et la paix seront au rendez-vous.

Dyane Adam

# BULLETIN

# Infoaction

Commissioner of Official Languages

**Spring 2002**  
**Volume 8, no. 1**

A Word From the Commissioner	1
Dialogue With Parents and Educators	2
News From the Atlantic Region	3
Making History: The Montfort Hospital Case	4
Parliamentary Committees	5
Good Things Come in Twos	6
Commissioner of Official Languages Prize for Children's Learning Activities	7
Immigration: Changes Needed	10
The Internet: The Future is Here	13
Taking Steps to Make Things Better	15
On Target: A Journey That Began in 1999	16
Technology Brings New Solutions	17
Food for Thought	19

## A WORD FROM THE COMMISSIONER

In this latest issue of INFOACTION, you will see that I am urging the federal government to act without delay on matters such as immigration and the need for more French content on the Internet. Here is an overview of studies on these topics that we have published recently.

The issue of immigration, which is critical to ensuring Canada's linguistic duality, has been one of my main concerns since I took over the position of Commissioner. On March 12, Statistics Canada published a series of data gathered in the 2001 census. It tells us that the population of Canada, now at 30 million, is experiencing the lowest growth rate in its history. Given this fact, immigration may represent Canada's main hope for growth, since the country's birth rate is expected to keep dropping. As a reminder of this, about half the growth in population that we have experienced in the last 15 years can be attributed to immigration.

This situation has an important impact on Canada's two main language groups, specifically on official language minority



Dyane Adam

communities. I hope that our study on immigration will lead the government to find ways for official language communities to share equitably in the demographic and social benefits of immigration. Without going into too much detail, I simply wish to say that the government must take action to fulfill its commitment to enhance the vitality of, and support and assist the development of, official language communities. The recommendations made in our study were well-received by immigration officials. Needless to say, I was very happy to learn, on March 19, that the Minister of Citizenship and Immigration, Denis Coderre, has taken steps to encourage French-speaking immigrants to settle in Francophone minority communities. Among other measures, his department will conduct a study to assess the settlement capacity of the following cities: Vancouver, Edmonton, Winnipeg, Sudbury, Ottawa, and Moncton. Mr. Coderre also announced the creation of a steering committee to facilitate the recruitment and selection of immigrants and the settlement and integration of newcomers who move to French-language minority communities. These are certainly steps in the right direction!

(CONT'D PAGE 2)

CAI  
OL  
-B73



Almost ten years after the explosive growth of the Internet began, and despite a number of important initiatives, I find the federal government's performance with regard to French content on the Internet to be lacking. In 1999 the Office of the Commissioner of Official Languages published a study on this issue in which it made a number of important recommendations to the federal government. Three years later, I commissioned a study to determine whether these recommendations had been implemented. You will find the highlights from this study included in this issue.

Both in Canada and within international organizations, the challenges posed by language are waiting to be addressed. The federal government can no longer afford to wait. The time has come to find solutions and translate these into concrete action.



Dyane Adam

## DIALOGUE WITH PARENTS AND EDUCATORS

At the end of January, the Commissioner and Eva Ludvig, her Representative for the Quebec Region, met with Board members as well as with members of the Education and Rights Committees of the Quebec Federation of Home and School Associations (QFHSA). The special meeting held in Montreal came at the request of the Commissioner.

President Norma Cheng raised various topics of concern with Dr. Adam, such as:

- wider access to English schooling and the erosion of the constitutional protection of parental rights affecting minority language education;
- the use of and accountability for federal funds to the provinces under the Official Languages Programs delivered by Heritage Canada;

- the Court Challenges Programs, as well as the new Quebec curriculum where funding for learning materials and resources is limited;
- the situation regarding bilingual services in the health sector.

Dr. Adam responded by paying tribute to the Federation for its dedication to the protection of rights in both the education and health sectors. She outlined similar concerns among the Francophone communities outside Quebec.

The Commissioner discussed and took careful note of the Federation's concerns and assured the representatives of her co-operation. She concluded by reiterating the importance of the Federation's involvement in acting as a strong voice for parents and their children's needs.

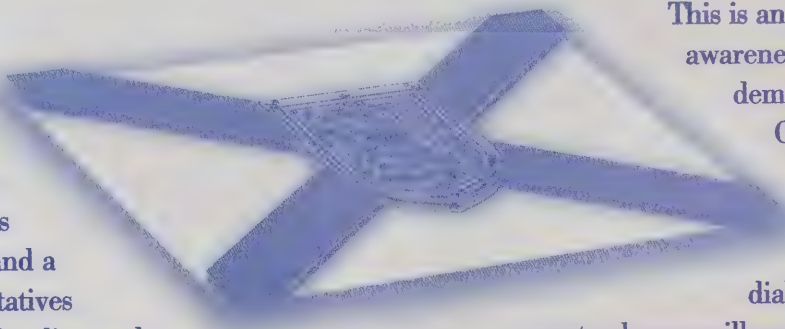


## NEWS FROM THE ATLANTIC REGION

This is not the first time that INFOACTION reports on the Federal Councils of the Atlantic Region and their respective official language committees. This time, we would like to tell you about an activity organized by the Official Languages Committee of Nova Scotia in March 2002 as part of the Quinzaine de la Francophonie.

On March 19, the Committee held a meeting in Halifax, attended by officials from various federal institutions and a number of representatives from Nova Scotia's Acadian and Francophone community to discuss and reflect on a number of issues. Community representatives had the opportunity to express their needs and expectations concerning the delivery of services by the federal government in the official

language of their choice. The government officials attending the meeting unveiled their most recent action plans for the implementation of the *Official Languages Act*. Following these discussions, the officials met together to identify measures that would address the needs expressed by community representatives at the meeting.



This is an example of the awareness and leadership demonstrated by the Official Languages Committee of Nova Scotia. This type of dialogue and open-

ness to change will serve to ensure that official languages become an integral part of the organizational culture of federal institutions, as the Commissioner has urged on many occasions over the last few years.

OFFICE OF THE  
COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT  
DES LANGUES  
OFFICIELLES

Chief Editor:

Lynne Ducharme

Canada Building, 344 Slater Street, 3rd Floor  
Ottawa Ontario K1A 0T8

Writers:

Monique Cousineau

English and French  
Translations:

Translation Bureau

Toll Free: 1 877 996-6368

Fax: (613) 943-2255

English Text Editing:

Colin Morton

ISSN 1203-0996

French Text Editing:

Adine Bérard-Middlestead

E-mail: [messages@canal-elo.gc.ca](mailto:messages@canal-elo.gc.ca)

Layout:

Zsuzsanna Liko Visual  
Communication Inc.

Web site: [www.canal-elo.gc.ca](http://www.canal-elo.gc.ca)

Think recycling!



Printed in Canada on recycled paper.

## MAKING HISTORY: THE MONTFORT HOSPITAL CASE

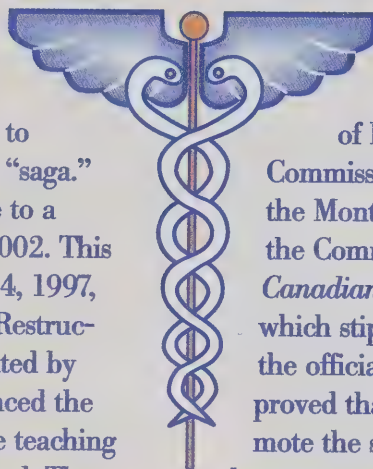
*The Montfort Hospital case is much more than a victory over something unacceptable; it constitutes a beacon for future generations and a milestone in the development of French-language communities across Canada.*

Pierre Bergeron  
Publisher  
*Le Droit* (Ottawa)  
March 16, 2002

Hundreds of articles, news stories, commentaries and editorials appeared in the print and electronic media in what has come to be known as the Montfort Hospital "saga." After five long years, the saga came to a happy conclusion on February 1, 2002. This historic battle began on February 24, 1997, when the Ontario Health Services Restructuring Commission, which was created by the government of Ontario, announced the closing of the only French-language teaching hospital in Ontario, Montfort Hospital. The Franco-Ontarian community immediately rallied to set up S.O.S. Montfort, a grassroots organization headed by Gisèle Lalonde.

Following unproductive discussions with the Restructuring Commission, S.O.S. Montfort began a court action in late July 1998. The Commission's recommendatory powers lapsed in April 1999 without changes to the directions to close the Montfort, so that the case proceeded to hearing before the Divisional Court. In late November 1999, the Divisional Court issued its decision, invalidating the Restructuring Commission directives recommending the closure of the hospital. The Court concluded that the Montfort Hospital was an institution essential to ensuring the development of the Franco-Ontarian community, and therefore the unwritten constitutional principle of respect for and protection of minorities prohibited the Restructuring Commission's recommendations. The interests of the Montfort hospital were defended by lawyer Ronald Caza.

Several parties, including the Solicitor General of Canada and the Commissioner of Official



Languages, Dr. Dyane Adam, sought leave to intervene in the Court of Appeal in support of Montfort. As did her predecessor, the Commissioner publicly supported keeping the Montfort open. Lawyers representing the Commissioner invoked section 16 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, which stipulates that English and French are the official languages of Canada. They also proved that Ontario has the obligation to promote the substantive equality of the two official languages and that the decision by the government to close Montfort Hospital ran counter to this obligation.

On December 7, 2001, Montfort won a historic legal victory. In a unanimous decision, the three judges hearing the case in the Ontario Court of Appeal ruled that the institution is protected under the Constitution of Canada because it is essential to the survival of the Franco-Ontarian community. Their decision is premised upon the unwritten constitutional principle of respect for and promotion of minorities. The Solicitor General had 60 days to apply to the Supreme Court of Canada for leave to appeal.

On February 1, 2002, Ontario's Minister of Health and Long-Term Care, Tony Clement, announced that his government would not be applying to the highest court in the land for leave to appeal. This was a clear victory! February 1, 2002, has therefore become a historic date, marking a great collective victory that will have repercussions well beyond the Ottawa region. As pointed out by Dr. Adam on several occasions, this is a precedent-setting

judgment. Commenting on this victory, constitutional lawyer Marc Cousineau, a member of the Montfort legal team, said [our translation]: “this is one of the most significant and most fundamental decisions in this country’s history, both nationally and politically. This ruling confirms that minorities have a place in Canada” (*Le Droit*, March 16, 2002).

In a letter to *The Ottawa Citizen* dated February 15, the Commissioner restated her unconditional support in all battles on behalf of official language minorities, adding that the ruling by the Ontario Court of Appeal was of paramount importance to these communities.

That is why she supported not only S.O.S. Montfort but also those working to safeguard the language rights of Anglophones in Quebec: in 2001 she intervened before the Quebec Superior Court and Court of Appeal to oppose certain restrictive changes to English language rights in the context of the municipal managers.

According to the Commissioner, the Montfort Hospital case marks a turning point in the history of our country, as it permanently defines the scope and application of the principle of respect for and protection of minorities, as well as the obligations of the Government of Canada arising from this principle.

## PARLIAMENTARY COMMITTEES

The Commissioner of Official Languages considers the work of the various parliamentary committees to be very important and works very closely with the elected officials who sit on them. As Dr. Adam has said in the past, she makes representations to these committees on her own initiative as often as possible because they are the bodies that make the final decisions regarding government policy.

### AMENDING THE OFFICIAL LANGUAGES ACT

On February 21, the Commissioner had the opportunity to state her position on *Bill S-32* before the Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs. This bill is intended to “give teeth” to the *Official Languages Act*. It was put forward with a view to making the formal commitment made by the government in 1988 a reality and to more clearly define the scope of section 41 of Part VII of the Act. This part of the Act is crucial to ensuring the vitality of the English and French linguistic minority communities. Section 41 reads as follows: “The Government of Canada is committed to (a) enhancing the vitality of the English and

French linguistic minorities in Canada and supporting and assisting their development; and (b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.”

Dr. Adam has noted a lack of progress in this regard, despite the commitments made and the mechanisms introduced. She is pressing the government to demonstrate greater leadership in order to define more clearly and strengthen the application of the Act. This would make the legislation more effective.

In her presentation to the Committee, the Commissioner put forward amendments to improve *Bill S-32*. In her view, it would be preferable to clarify the wording of the Act rather than waiting for the elaboration of a judicial interpretation that would result from an extended series of cases before the courts.

Dr. Adam concluded by commending Senator Jean-Robert Gauthier, who is sponsoring *Bill S-32*, for his unfailing dedication to the cause of official languages in Canada. She added that Senator Gauthier enjoys a solid reputation with both his parliamentary colleagues and the official language minority communities across the country.

## IMMIGRATION

Following the release of the study on immigration and the vitality of official language communities discussed on pages 10 to 12, Dr. Adam was invited to meet with the members of the Standing Committee on Citizenship and Immigration to discuss the contents of this report. This House of Commons committee is chaired by Joe Fontana, MP for London North-Centre.

After outlining the main points of the study and discussing the issues and challenges involved, the Commissioner presented an overview of her principal recommendations to the federal government. She also discussed the proposed regulations under the *Immigration and Refugee Protection Act* which the Committee is studying prior to their enactment, expected later this year. Dr. Adam told the Committee that, in their current form, the proposed regulations do not meet

the official languages objective included in the new Act. She recommended that special or positive measures be included in the regulations to restore the balance between the official language communities in terms of immigration and to permit that implementation of the Act's new linguistic duality clauses. In addition, the Commissioner proposed changes to the number of points allotted to prospective immigrants for language skills, so that the importance given to knowledge of both official languages in Canada would be better reflected.

During a productive discussion that followed Dr. Adam's presentation, the Committee members further explored the main points raised in the study. Dr. Adam thanked the members for showing the political will to ensure that the new *Immigration Act* and the related regulations serve to strengthen the social and linguistic fabric of Canada.

## GOOD THINGS COME IN TWOS

The members of the Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan had good reason to celebrate at the closing banquet of their annual general meeting, held in Regina on February 2. The Honourable Chris Axworthy, the province's Minister of Justice, who is also responsible for the Office of French-Language Coordination, made two positive announcements in response to the Association's requests. Mr. Axworthy first announced that he was committed to establishing a policy on the delivery of legal services in French by the Provincial Court. He also announced that a Francophone judge would be appointed in the summer of 2002 to serve the southern region of the province.

Mr. Axworthy also said he was willing to study the proposal put forward by French-speaking lawyers in Saskatchewan for a bilingual itinerant Provincial Court. Mr. Axworthy stated that the constitutional right to legal services in French is neither a special accommodation nor a privilege,

but rather a full-fledged right. His announcements attest to the government's political will to respect the language rights of French-speaking Saskatchewanians. Not only the lawyers but also the entire community welcomed the news.

In the speech she gave at the same banquet, the Commissioner publicly applauded Mr. Axworthy's support for the French-speaking community. She greeted the two announcements in these words: "Mr. Axworthy stated earlier today that his department would be developing a policy on the provision of legal services in French jointly with the Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan and the Assemblée communautaire fransaskoise. I was truly delighted at hearing this news. This is an historic event. The announcement attests to the fact that the government is willing to take steps to ensure that French-speaking Saskatchewanians have access to justice in their language."

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES PRIZE FOR CHILDREN'S LEARNING ACTIVITIES

## THE BETTER TO ... READ WITH YOU

Magic happens when characters from well-loved children's stories such as Little Red Riding Hood open up a world of wonders, the world of books, to young children. Does this still happen nowadays? Yes! At least it does at Toronto's Le Petit Chaperon Rouge.

Once upon a time... twenty years ago... Le Petit Chaperon Rouge opened its doors as Toronto's first French-language daycare centre. It now has two branches, one in the city's east end and one in the west end. These "oases" of French care for 90 children under the age of five and another 100 who are five or older. Thirty-five educators work with this culturally diverse group of children (among them, they represent some 20 nationalities). The daycare workers themselves come from many different lands.

The spotlight is on Le Petit Chaperon Rouge because it is the national winner of the *Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance* (Commissioner of Official Languages Prize for Children's Learning Activities). The prize is given jointly by the Commissioner and the Association canadienne d'éducation de langue française (ACELF) to recognize and reward projects developed by organizations working with pre-school-aged children. Dr. Dyane Adam made the presentation in Quebec City on March 17 at a reception given by the Lieutenant-Governor of Quebec, the Honourable Lise Thibault.

The winning project developed by Le Petit Chaperon Rouge was called *UN LIVRE PAR MOIS* (one book per month). It contributed

to making parents aware of the importance of getting members of their families to read more and to read together when possible. While helping the children to improve their French skills, the activities involved in this project have also made books a part of their lives (and of the lives of big kids, too!).



From left to right: Ms. Nancy Leblanc, Executive Director of Le Petit Chaperon Rouge, the Honourable Lise Thibault, Lieutenant-Governor of Quebec, and Dr. Dyane Adam, Commissioner of Official Languages.

As a four-step program, *UN LIVRE PAR MOIS* aimed not only to instill a love of books but also to make reading the subject of discussion among parents, children and educators. In other words, the project aimed to expand on the stories in children's books through a variety of activities. The following steps were involved.

- I. A conference on the importance of reading in young children's development was held for parents, educators and anyone interested. A fact sheet describing the project was distributed to all parents, inviting their comments, questions and suggestions.
- II. On the first day of the month, a book was given to each family with a child attending the daycare. A week after the books were distributed, the educator read the book to her pupils and invited the children to read the book again with their parents.
- III. After two months, during which the families received the books for free, a book sale was held in conjunction with a local French bookstore, so the families could continue to buy children's books.
- IV. A questionnaire was distributed to parents to assess the project and determine the next step.

## COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES PRIZE FOR CHILDREN'S LEARNING ACTIVITIES

The project has been a great success! Nancy Leblanc, Executive Director of Le Petit Chaperon Rouge, hopes it has made both parents and children want to read more and helped them to develop a love of the French language. The

Commissioner, for her part, hopes the success of projects such as *UN LIVRE PAR MOIS* can be repeated across the country. Perhaps Le Petit Chaperon Rouge will lead children to "devour"... books!

### OTHER WINNERS: IN WESTERN CANADA, IN QUEBEC AND IN THE ATLANTIC REGION

Four organizations, one in each of the regions (Atlantic, Quebec, Ontario, and Western and Northern Canada), were awarded the inaugural *Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance* (Office of the Commissioner of Official Languages Prize for Children's Learning Activities) in 2002. Each winner received \$1,000. The national winner, Toronto daycare centre Le Petit Chaperon Rouge, was also awarded a plaque and a trip for two to the awards ceremony on March 17.

The winning project is described above. The stories of the other regional winners are also inspiring.

#### LEGAL, ALBERTA: A COLLECTION OF CHILDREN'S STORIES

Perhaps you have heard of Legal, an isolated village in northern Alberta with a population of 1,000. Students from a wide area attend La Citadelle, the only French school in the district. Few resources in French are available to parents and educators, and many Francophone students who grow up there become assimilated. La Petite École, a daycare centre, took the much-needed step of publishing a collection of illustrated children's stories to help children develop their communication skills in French. Cassettes and videos featuring the children accompany the collection. In addition to putting together the book itself, those in charge of the project had some of the children present the stories to seniors residing at the Château Sturgeon retirement home, as part of the spring concert given by La Citadelle

students, as well as to their parents and others. Although emphasis was placed on the children's involvement, the parents' volunteer work was instrumental in making this project a success.

Everyone involved in the project reported that the children were very proud to be speaking French and singing French songs. Congratulations to Elisabeth St. Onge, who headed the project, and to her team, as well as to all the parents and children who took part. We trust that this valuable collection will grace many a bookshelf in years to come!

#### A MOBILE FRENCH-LANGUAGE LIBRARY: PUTTING WHEELS IN MOTION IN VILLE SAINT-LAURENT, QUEBEC

The Tchou-Tchou inc. daycare centre in Ville Saint-Laurent won first prize for the Quebec Region. This centre takes care of 80 children between the ages of six months and five years, and its home daycare program meets the needs of another 50 children under five, almost all of them from multi-ethnic backgrounds. Everyone in charge of the program is a first-generation immigrant as well.

The project was designed to give self-employed workers who care for children in their homes access to resources they would not otherwise have. It involved creating a mobile French-language library so that children could bring home books in French on a regular basis. The hope was that introducing children to quality

**COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES PRIZE FOR CHILDREN'S LEARNING ACTIVITIES**



Standing in the centre, Ms. Eva Ludvig, the Commissioner's Representative for the Quebec region; to her left, accepting the certificate, Ms. Christine Durocher, Executive Director of Tchou Tchou inc.; Back row: Mr. Bernard Cormier, coordinator of the home daycare program; to his left, Mr. Guy Allard, representing ACELF; and home daycare providers.

reading material would instill in them a love of books and help them to develop their communication skills in French.

In fact, the children themselves have become the "mobile librarians," since they are the ones who bring home books that they have carefully selected and placed in their backpacks. By fostering a positive and stimulating climate for learning, educators hope to help the children build their reading skills and encourage them to develop an interest in the French language.

Our congratulations go out to Bernard Cormier, coordinator of the home daycare program at Tchou-Tchou inc., as well as to the parents and, especially, the children. Together they got things rolling!

**CLARE, NOVA SCOTIA:  
SINGING IN FRENCH**

The prize for the Atlantic Region went to Notre Jardin d'Enfance, a daycare centre in Clare, Nova Scotia, which is teaching young children to sing their song... in French.

Managed by a committee of parent volunteers, this daycare centre serves 54 French-speaking children aged three and four. Parents' participation in the centre's daily activities gives them the

opportunity to take responsibility for the way their children learn French and try to counter the tendency for children to assimilate with the linguistic majority.

With the project "Chantons en français," the daycare administrators wanted to create an instructional tool for parents that allows them to play an active role in their children's language development. To this end, they prepared kits including an audio cassette and an illustrated booklet containing the words to the songs used in the preschool program. The kits ensure continuity between the daycare and the family. They help to promote the use of the language and keep reading and songs

front and centre in children's lives as vehicles of French-language and Acadian culture. Families in which one parent is Anglophone and may not know the songs found the kits especially useful. "Chantons en français" is a valuable resource for both children and parents.

INFOACTION congratulates Alice LeBlanc-Boudreau, who heads the project. Parents are singing her praises... and the children have found their voices!



Mr. Gérald Boudreau, President of ACELF (left), with employees, parents and children from Notre Jardin d'Enfance.

## IMMIGRATION: CHANGES NEEDED

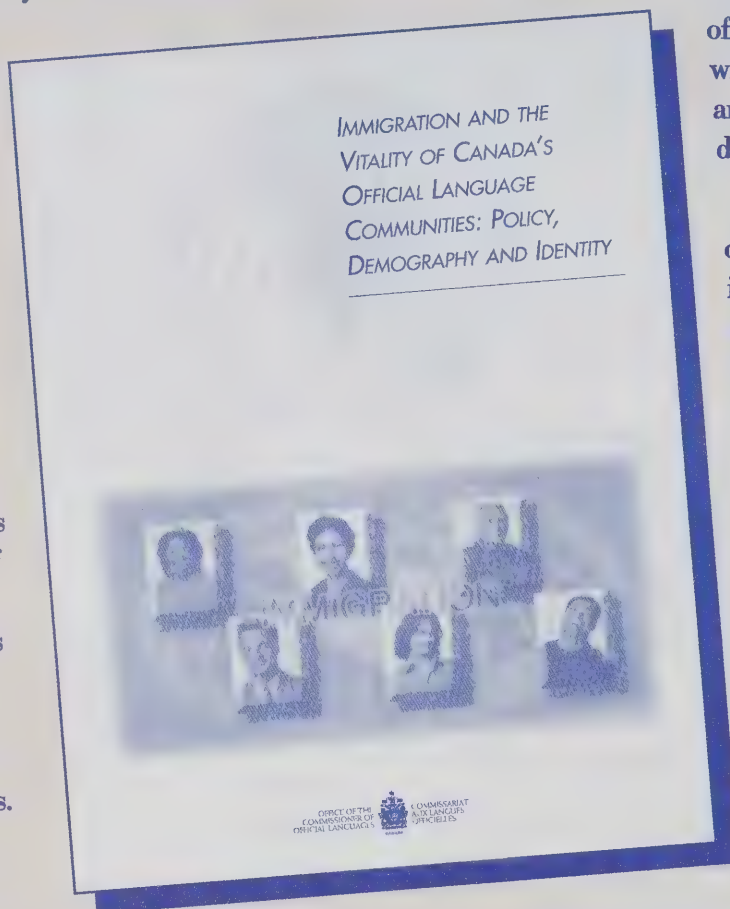
Since 1867, over 14 million immigrants have come to Canada. As we all know, throughout our history, immigrants and their descendants have contributed substantially to the growth of the Canadian economy and to the social and cultural development of the country. In March 2001, Statistics Canada predicted that population growth will depend increasingly on immigration in the future.

In a study released on February 26, Dr. Dyane Adam concludes that the government of Canada's immigration and integration policies do not go far enough in contributing to the vitality of Canada's two official language groups. The study, entitled *Immigration and the Vitality of Canada's Official Language Communities: Policy, Demography and Identity*, was prepared for the Office of the Commissioner by Dr. Jack Jedwab of the McGill Institute for the Study of Canada. The first study of its kind to analyze this important issue in depth, its primary purpose is to paint a statistical picture of immigration trends. "Immigration is now the single most important factor contributing to the real growth of Canada's population and, as such, it has become critical to the demographic

renewal of our official language communities. Linguistic duality is a fundamental characteristic of our national identity, and Canada's immigration policy must do more than simply give points for knowledge of official languages when immigrants are selected," declared Dr. Adam.

The statistics on which the study is based show a significant disparity between the proportion of immigrants who know English and French when they come to Canada: 5% French-only speakers, compared with 48% English-only speakers, 4% who can speak both official languages, and

43% who speak neither. Once they have settled here, most immigrants adopt the English language. Some 83% use English, while 7% use French and 3% use both official languages. Most of the immigrants who speak French upon arriving in Canada—fewer than 10% of the total—settle in Quebec. Consequently, French-speaking communities elsewhere in Canada are deprived of a vital means of ensuring their growth, since the number of French-speaking immigrants who settle in these communities is insufficient to sustain their numbers.



Furthermore, the federal government has not been making any proactive effort to recruit French-speaking immigrants overseas who wish to settle in Francophone minority communities.

In releasing the study, Dr. Adam pointed out that Citizenship and Immigration Canada (CIC) has shown sensitivity to this issue. In fact, the new *Immigration and Refugee Protection Act* recognizes that immigration is to support “the commitment of the Government of Canada to enhance the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada.” For the Commissioner, “while this is definitely a step in the right direction, there is still a lot of ground to cover to make this objective a reality.”

The study by Dr. Jedwab examines Canadian policy in the area of official languages from 1867 to the most recent federal-provincial agreements on immigration. The study provides a clear analysis of the issues and puts forward a series of recommendations for the federal government. The main recommendations contained in the study are:

- Citizenship and Immigration Canada, in consultation with Francophones from official language minority communities, must do more promotion and recruitment in potential source countries for Francophone immigration.
- This study urges CIC to develop benchmarks to increase the number of French-speaking immigrants who will settle in regions outside Quebec.
- In order to assist the official language minority communities in welcoming immigrants, they must receive support from the federal government at all levels of the process—from planning to settlement and integration activities.

With this study, the Commissioner is urging governments to reach out to French-speaking immigrants in minority communities, who are often unaware that Francophone institutions exist and that many services are available in French. Dr. Adam is also asking the federal government to adopt a strategy to recruit French-speaking immigrants and put in place mechanisms to assess progress made each year. Finally, the study urges French-language minority communities to be prepared to adapt to accommodate the diverse needs of ethnocultural Francophones.

The study shows that minority communities have serious problems with regard to the settlement and integration of immigrants. The official language minority communities do not have the resources to put in place adequate institutions and structures needed to help immigrants adapt to their new environment. For official language communities to become engaged in the process, not only in attracting immigrants but also in making them feel welcome and helping them to integrate into Canadian society, the study urges the federal government to adopt a coordinated and effective approach to developing and implementing objectives, regulations and policies.

In short, official language communities need the support of the federal government. In the Commissioner’s words, “the federal government, along with the provinces, must consider concrete ways to enable official language communities to share equitably in the benefits of immigration. Policies and action plans must be developed to support this objective. Immigration must not be based solely on economic considerations; we must ensure that it truly contributes to Canada’s social and linguistic fabric.”

## IMMIGRATION AND ENGLISH-SPEAKING COMMUNITIES IN QUEBEC

The study examines the issue of immigration as it relates to the situation faced by Anglophone communities in Quebec. Anglophones in Quebec face a situation different from that of the country's French-speaking minority communities.

The demographic data on which this study is based highlight the pivotal role played by immigration in the preservation of English-speaking communities in Quebec. This is the first time that this issue has been examined in such detail. Although immigration has contributed to the growth of English-language communities in the province, these communities have been adversely affected by interprovincial migration. Between 1971 and 1986, the number of Anglophones in Quebec dropped significantly. The various English-speaking communities of Quebec therefore face a sizable challenge: in particular, the retention of newcomers to the province. Governments will have to provide community organizations with the means to counter interprovincial migration by instilling in immigrants a sense of community. In addition, governments must ensure better access to French language training for Anglophones immigrating to Quebec. When she unveiled the study, Dr. Adam pointed out that Quebec has made a considerable effort to recruit immigrants who speak French and to assist them in integrating successfully. She also

noted that Quebec provides a good example to follow, since it has made impressive gains in this area.

The study by Dr. Jedwab points out that CIC recommended a number of initiatives as part of its action plans regarding the obligations arising from section 41 of the *Official Languages Act* with respect to Anglophones in Quebec. These recommendations include:

- maintaining co-operative relations with and communicating departmental information to organizations representing Quebec's linguistic minority;
- raising awareness of official language minority communities about the department's citizenship and immigration program;
- participating in joint advisory panels whose members include organizations representing Quebec's Anglophone minority;
- consulting on issues of common interest with representatives of organizations representing Quebec's Anglophone community;
- improved understanding of common objectives, identification of avenues for further co-operation, and development of projects for the next three years.

The study notes that CIC must ensure that its action plans are implemented effectively to promote the harmonious integration of immigrants into Quebec's English-speaking community.

## THE INTERNET: THE FUTURE IS HERE

The future has arrived. The Internet may not quite have transformed the way we live, but there is no doubt it has become a part of the fabric of our lives. The digital revolution affects everyone, even the federal government. As you may know, all the main services provided by the federal government will be available through the Internet by 2005.

Is the federal government doing all it should to address the numerous challenges that the Internet of the future will pose? In a study published on March 25, the Commissioner of Official Languages takes stock of the situation with regard to the availability of information in Canada's two official languages on the Internet. This study, *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy* by Alain Clavet of the Commissioner's Office, concludes that the federal government still has not adopted an integrated strategy or an overall perspective to improve the presence of both official languages on the Internet. In 1999, the Commissioner presented a series of recommendations in an initial study on the matter. According to the follow-up study, fewer than half of the Commissioner's recommendations have been followed up in any significant fashion.

The study does point out the government's successes, notably with regard to Industry Canada and Canadian Heritage. It goes further, however:

it examines the current state of affairs, proposes a coherent governance framework, and sets out three strategic initiatives aimed at making the Internet a social, economic, and cultural tool that fully respects Canada's linguistic duality.



In this era of globalization, Canada must act on both the national and international levels. "It is not only a question of respecting our identity as Canadians that is at stake, but also the image that Canada would like to project to the world. We must also remember that the Internet and the language industries are increasingly important factors in economic growth," notes the Commissioner.

As we know, the Internet has become a global communication medium. It would be to Canada's advantage to make official languages an important part of its foreign policy and its policy with regard to international co-operation. Official languages reach beyond the borders of our country. French is an international language; it is one of the official languages of many international organizations of which Canada is a member. Unfortunately, some of the Internet sites belonging to these organizations include very little French. Could Canada not urge them to include a French version of the information they make available on their Internet sites? For example, as host of the Kananaskis Summit, shouldn't Canada require that Canadian

Internet sites include content in both of Canada's official languages? On several occasions, Dr. Adam has urged the federal government to foster greater use of French on the Internet through various forums, especially the Francophonie, so that French can retain its status as an international language. The Secretary-General of the International Organisation of the Francophonie, Boutros Boutros-Ghali, has more than once decried the fact that use of French is in decline internationally. Last March, at a symposium in Brussels attended by representatives of some forty countries belonging to the Organisation, Mr. Boutros-Ghali once again deplored the reduced role played by French within agencies of the United Nations and the European Union. Dr. Adam agrees with the Portuguese delegate to the European Parliament, Vasco Graça Moura, who has said that, on a political level, French serves as a bulwark that protects the other languages. The Canadian government cannot remain indifferent and must assume a leadership role commensurate with its international status.

The study recommends ways for the government to ensure that the network of networks reflects Canada's linguistic duality and serves to advance English and French. These recommendations are grouped according to three strategic initiatives:

- The recommendations belonging to the first strategic initiative aim to accelerate the creation of French-language content on the Internet in order to achieve a critical mass.

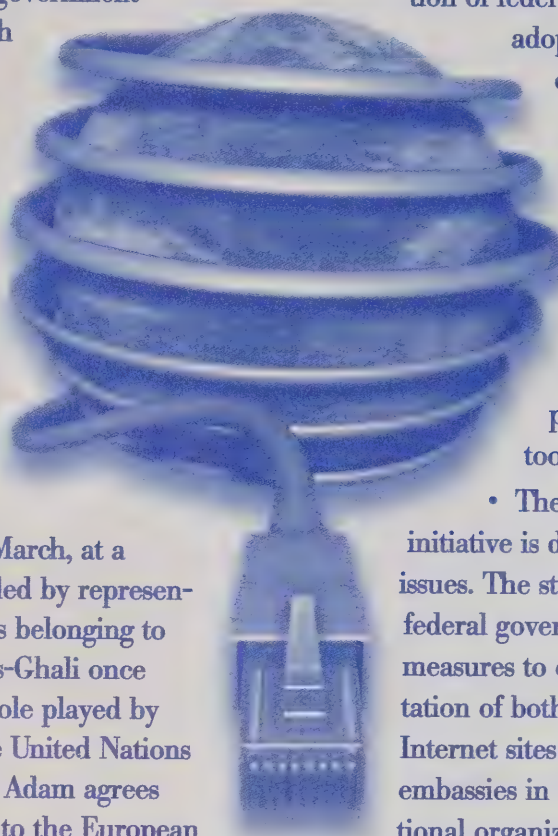
These recommendations also pertain to the language quality of federal sites, the digitization of federal collections, and the

adoption of a strategy to support content development in the private sector.

- The recommendations relating to the second strategic initiative focus on support for research and development for language industries and the provision of technolinguistic tools over the Internet.
- The third and final strategic initiative is devoted to foreign policy issues. The study recommends that the federal government take immediate measures to ensure the equal representation of both official languages on Internet sites maintained by foreign embassies in Canada and the international organizations of which Canada is a full member.

The Commissioner is also asking that the government do more to encourage use of the Internet in developing countries of the Francophonie and take steps to further the creation of an Interamerican Network to promote English, French, Spanish and Portuguese in an integrated America.

In spite of some successes, Dr. Adam finds the government's overall performance with regard to French on the Internet to be lacking. She hopes that these recommendations will make the government realize that it must act without delay and take the steps necessary to bring about concrete change and tangible results.



## DID YOU KNOW...

- In the year 2000 in Canada, one household in two (51%) had at least one member who was a regular Internet user. This was up from 42% in 1999.
- Canada is one of the most connected of the G-8 countries. We rank third behind the United States (60%) and the United Kingdom (55%). (According to CyberAtlas)
- In 2000, nearly 60% of English-speaking Canadians used the Internet. On the other hand, less than half (44%) of French-speaking Canadians used it.
- All provinces showed an increase in the rate of Internet use, but the rate remains the lowest in Quebec (44%). However, that was an improvement from 33% in 1999, the greatest proportionate growth for any province.
- Quebec has the lowest rate of Internet use for youth between 15 and 24 years at 77%, compared to 87% in Ontario and 92% in British Columbia.  
Sources: Statistics Canada, *Household Internet Use Survey 2000* and Dryburgh, Heather, *Changing our ways: why and how Canadians use the Internet* (Statistics Canada).
- According to a PricewaterhouseCoopers (2000) study, more than 44% of Canadian households connected to the Internet consult government

sites. Canada ranks fifth in the world in terms of use of government sites.

- The language industry sector in Canada: language training, translation and interpretation, electronic document management, translation and speech-recognition software and technology, localization and writing assistance software.
- A preliminary analysis conducted by the Office of the Commissioner of Official Languages of the Internet sites of 42 Canadian embassies abroad, shows that English and French carry equal weight, with a few rare exceptions.



## TAKING STEPS TO MAKE THINGS BETTER

Some things do bear repeating: filing a complaint with the Commissioner of Official Languages is more than simply complaining. On the contrary, it is up to each of us to bring to the attention of the Office of the Commissioner situations that constitute failure to comply with the Official Languages Act. This is how we can make

complaints an instrument of real change. The following is a case in point.

### Background:

In May 2001, a French-speaking resident of Montreal wishing to complete an Employment Insurance claimant's report by phone called the

1-800 number (TELEDEC). He heard a recorded message in French. The recording was of inferior quality; the message contained grammatical errors; some expressions had been translated incorrectly; the speaker's pronunciation was poor. All of this made the message almost impossible to understand. The client filed a complaint with the Commissioner. As a result, an OCOL officer contacted Human Resources Development Canada (HRDC) to investigate the matter pursuant to Part IV of the *Official Languages Act*, relating to communications with and services to the public, and to determine whether the spirit of the Act had been contravened.

### Outcome:

As a result of this complaint, HRDC reviewed and changed the voice message; it recorded a new message of better quality. The officer who received the complaint checked the new recording and noted that HRDC had taken the corrective action required, to OCOL's and the complainant's satisfaction.

This case, like hundreds of others that have been brought to the attention of the Commissioner, shows that filing a complaint can result in changes that can benefit all Canadians.

## ON TARGET: A JOURNEY THAT BEGAN IN 1999

When Dr. Dyane Adam assumed her duties on August 1, 1999, she spoke of her role as an agent of the Parliament of Canada and, specifically, as a facilitator and agent of change. In a December 1999 interview with INFOACTION, she described this objective as follows: "I intend to work very closely with parliamentarians, decision-makers, and with public servants in pivotal positions. I would like to help ensure that the *Official Languages Act* becomes an inherent part of the culture of all federal institutions. I would like to see departments and agencies increasingly incorporate the Act into daily operations at all levels of their organization and in their delivery of services to the public. This is one of my primary objectives."

For almost three years, since she took over the position of Commissioner of Official Languages, Dr. Adam has not deviated from her original objective. Over the last few months, she and members of her team have held meetings with management committees from about a dozen federal institutions and agencies, including:

- Citizenship and Immigration Canada

- Canadian Radio-television and Telecommunications Commission
- Canada Post
- Human Resources Development Canada
- Treasury Board Secretariat
- Ottawa Airport Authority
- Transport Canada
- Industry Canada
- Department of Finance (official languages committee made up of managers from each branch).

Meetings are also being planned with officials from:

- Health Canada
- Royal Canadian Mounted Police
- Public Works and Government Services Canada
- National Defence
- Canada Customs and Revenue Agency
- ... and several others.

The purpose of these meetings is for the Commissioner to build an open dialogue on

official languages with the members of management committees and their partners. The parties will also be discussing the changes needed to find lasting solutions to persistent language problems.

In April 2001, the Commissioner published a report titled *National Report on Service to the Public in English and French - Time for a Change in Culture*. Such a change cannot take place in a vacuum. Dr. Adam will maintain a dialogue and hold discussions on how organizational culture can accommodate official languages. The report states that official languages must be made an integral part of the service philosophy that underlies policies,

decisions, attitudes and actions within the public service. Through discussions with management committees, it will be possible to identify appropriate solutions and measures to ensure that service delivery is not treated simply as a legal obligation.

Many challenges need to be addressed if we are to bring about the needed change in culture. The Commissioner feels that such meetings are useful and can lead to a better understanding by all parties of each other's viewpoints as they strive for full implementation of the *Official Languages Act*.

## TECHNOLOGY BRINGS NEW SOLUTIONS

The English-speaking community in Quebec has identified distance education as a priority, in both the fields of education and community development. Over the years, English-language school boards have attempted to meet the ever-increasing needs of small, frequently isolated English communities. As we all know, in many of these communities, school is the focal point for the provision of all educational, social and health services. While the needs of these small communities are similar to those of larger urban centres, resources tend to be concentrated mainly in the cities.

The Distance Education and Community Network (DECN) is an initiative of three English-speaking school boards: Central Quebec, Eastern Shores, and Western Quebec. Through partnerships between the school boards and with the support of the Quebec Ministry of Education, as well as financial assistance from Canadian Heritage, the DECN offers promising new solutions through technology-based distance

education. For students living in small, isolated communities, distance education allows for:

- access to a wider variety of courses than is presently available in their school;
- the opportunity to take courses that are prerequisites for certain college or CEGEP programs;
- access to teachers who are well versed in their subject area as well as in the distance education technology used;
- the opportunity to become independent learners;
- improvement of their communication skills and knowledge of leading-edge technology.

The Commissioner of Official Languages fully supports this project, having urged Canadian Heritage to provide the required financial resources. She hopes that the necessary resources will be made available so that this becomes an ongoing initiative and may be expanded to the rest of the province.

## TERMINOLOGY AT YOUR FINGERTIPS



This is for all you veteran Netheads out there who use computers as part of your daily life and are constantly

searching for the appropriate term in English or French. The Office of the Commissioner of Official Languages has thought of you and created a very useful

bilingual poster. The poster places 24 frequently used "cyberwords" at your fingertips and in clear view. It is a very attractive poster that can be used at the office, in the classroom, or even at home. If you would like to

receive one free of charge, just contact us at 1 877 996-6368 or via our web site at <http://www.ocol-clo.gc.ca>.



## FOOD FOR THOUGHT

Here are a few interesting excerpts from speeches delivered by the Commissioner in the past few months.

- Language, as we all know, is not merely a tool for communicating. It is a fundamental feature of individual identity and our sense of community. It conveys our values and is the primary medium of culture. It is therefore not surprising that, at the beginning of this new millennium marked by unprecedented growth in “acculturative” communication technologies, the pendulum has swung sharply in the other direction, in favour of linguistic, cultural and regional identities.
- Official-language minorities are not marginalized groups; they are essential to our social and political cohesion. Their vitality and development help build a new Canadian society that is more pluralistic and open to the far-reaching diversity that is increasingly evident in the great liberal democracies.
- Linguistic duality is not a millstone around our neck, it is a golden opportunity. Canada, like other great industrialized countries, has the essential tools for the flexible governance of a post-modern state. It can do so by calling on all its resources and above all by building on the greatest social and political unity possible. This greater cohesion can be achieved by fully developing the knowledge and know-how of these two great language communities.

*Speech on language governance delivered to the “Canada in Perspective” symposium organized by the Centre for Research on French-Canadian Culture, Ottawa, March 14, 2002*



The Commissioner delivering a speech at Collège d'Alfred on March 19, 2002.

- The right to a trial in French cannot indefinitely exist solely in the abstract. French-speaking Canadians must be able to exercise this right in the near future [in Saskatchewan], and the steps that are taken to apply these rights must be concrete, effective and timely. Too often we seem to forget that, behind any instigating action, there is a human being of flesh and blood seeking justice, wanting to speak out and to be understood. When individuals must wait too long, justice can become injustice.
- You can count on me to remind the federal government and the ministers responsible that it is crucial that adequate financial and human resources be invested to ensure full and proper implementation of the [official languages] action plan. I will stand by these three words: respect, protection, and advancement.

*Speech delivered to the Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan, Regina, Saskatchewan, February 2, 2002*

- We know that languages are the expression of communities and cultures, that one doesn't speak to oneself, that language rights exist so that linguistic communities will be secure. Language rights make the bridge between the individual's use of language and the well-being and vitality of his or her minority language community.
- The Supreme Court's invitation to us—delivered via its decisions in the last three years—is to reconsider our understanding

of the language rights of Canadians and the corresponding obligations that rest with the State. We have all been summoned. Together, we must explore the paths that will allow us to pursue our progression towards substantive equality of the English and French languages.

*Speech delivered to the Colloque sur l'application des droits linguistiques au Canada, at Faculté de droit de l'Université de Moncton, February 15, 2002*

## LOUISE SÉGUIN 1958-2002



On April 15, 2002, Louise Séguin, an administrative officer at the Office of the Commissioner of Official Languages in Ottawa, left the office in the early afternoon for a training session being held in the Laurentians, north of Montreal. A tragic automobile accident ended her life.

Louise Séguin's untimely departure has left a great void for all who worked with her over the past 20 years, most of that time at the Public Service Commission. We will remember her as a devoted and conscientious person. Her smile and great warmth will be treasured by those who had the privilege of knowing her.

We would like to express our sincere condolences to her son, Jean-Philippe, her family, friends and colleagues.

Did you know that the Office of the Commissioner of Official Languages has regional offices throughout Canada? We're just a phone call away! For information specific to your region, or for any linguistic matter:

ATLANTIC REGION	1 800 561-7109
QUEBEC REGION	1 800 363-0628
ONTARIO REGION	1 800 337-0635
MANITOBA AND SASKATCHEWAN REGION	1 800 665-8731
ALBERTA, BRITISH COLUMBIA, NORTHWEST TERRITORIES, YUKON, AND NUNAVUT REGION	1 800 661-3642

- On ne parle pas une langue pour s'entendre parler. La langue est l'expression d'une communauté et d'une culture; les droits linguistiques existent pour assurer la protection des communautés linguistiques. Ces droits sont un pont entre le droit individuel d'utiliser sa langue et le développement de sa communauté minoritaire de langue officielle.
- Par les décisions qu'elle a rendues au cours des trois dernières années, la Cour suprême nous invite à revoir notre compréhension

*Allocution prononcée au Colloque sur l'application des droits linguistiques au Canada, devant la Faculté de droit de l'Université de Moncton, le 15 février 2002*

des droits linguistiques des citoyens et des citoyennes de même que des obligations de l'État en matière de langues officielles. Nous sommes tous interpellés. Nous devons explorer ensemble les voies qui permettront au Canada de poursuivre sa marche vers l'égalité du français et de l'anglais.

## LOUISE SÉGUIN 1958-2002



Le 15 avril dernier, Louise Séguin, agente administrative au Commissariat aux langues officielles à Ottawa, a quitté le bureau en début d'après-midi pour se rendre à une session de formation qui se tenait dans les Laurentides, au nord de Montréal. Un tragique accident de la route allait mettre fin à ses jours.

Le départ prématuré de Louise Séguin crée un grand vide auprès de tous ceux et celles qui ont travaillé avec elle au cours des vingt dernières années, notamment à la Commission de la fonction publique. Nous gardons d'elle le souvenir d'une personne dévouée et soucieuse du travail bien fait. Son magnifique sourire et son accueil cordial faisaient d'elle une personne attachante. Nous n'oublierons jamais celle qu'il a fait si bon connaître.

À Jean-Philippe, fils de Louise, à tous les membres de sa famille et à tous ses amis et collègues, nos plus sincères condoléances.

Saviez-vous que le Commissariat aux langues officielles est présent partout au Canada ? Vous pouvez vous adresser au bureau du Commissariat de votre région en tout temps.

RÉGION DE L'ATLANTIQUE 1 800 561-7109

RÉGION DU QUÉBEC 1 800 363-0628

RÉGION DE L'ONTARIO 1 800 387-0635

RÉGION DU MANITOBA ET DE LA SASKATCHEWAN 1 800 665-8731

RÉGION DE L'ALBERTA, DE LA COLUMBIE-BRITANNIQUE, DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST, DU YUKON ET DU NUNAVUT 1 800 661-3642

## MATIERE À RÉFLEXION

Voici quelques passages susceptibles d'alimenter votre réflexion. INFOACTION les a tirés de certaines allocutions que la Commissaire aux langues officielles a prononcées au cours des derniers mois.

- La langue, chacun le sait, n'est pas simplement un outil de communication. C'est un aspect fondamental de l'identité individuelle et de l'appartenance des peuples. C'est le véhicule des valeurs et le support privilégié de la culture. Il n'est donc pas surprenant qu'en début de nouveau millénaire marqué par un essor sans pareil des technologies de communications pour ainsi dire « accul-turantes », on constate un fort retour de balancier en faveur des identités linguistiques, culturelles et régionales.

- Les minorités de langue officielle ne sont pas des marginalisées; elles sont essentielles non seulement à notre cohésion sociale, mais également à notre cohésion politique. Leur dynamisme et leur développement contribuent à l'édification d'une nouvelle société canadienne plus pluraliste et plus ouverte à la diversité profonde qui marque de plus en plus les grandes démocraties libérales.

- La dualité linguistique n'est pas un boulet qu'on traîne, c'est une occasion rêvée. Le Canada, tout comme les autres grands pays industrialisés, se dote des outils indispensables à la gestion souple d'un État postmoderne. Il le fait en misant sur toutes ses ressources et surtout sur la plus grande cohésion sociale et politique possible. Et cette cohésion accrue passe par le plein développement du savoir et du savoir-faire de ses deux grandes communautés linguistiques.

*Discours sur la gouvernance linguistique au cours du colloque « Le Canada en perspective » organisé par le Centre de recherche en civilisation canadienne-française, Ottawa, le 14 mars 2002*



La Commissaire prononçant une allocution au Collège d'Alfred le 19 mars 2002.

- Les droits à un procès en français ne doivent pas être éternellement des droits virtuels. Les citoyens francophones doivent pouvoir exercer ces droits prochainement [en Saskatchewan] et les mesures pour les appliquer doivent être concrètes, efficaces et opportunes. Trop souvent, on semble oublier qu'au début du processus, il y a un homme ou une femme en chair et en os qui réclame justice et qui veut se faire comprendre. Lorsque cette personne doit trop attendre, c'est la justice elle-même qui devient injuste. Vous pouvez compter sur moi pour rappeler au gouvernement fédéral et aux ministres responsables toute l'importance d'investir les ressources financières adéquates à la mise en œuvre de son plan d'action [relatif aux langues officielles]. Respect, protection, progrès, voilà les trois mots que je porterais sur ma bannière.

*Allocution prononcée devant l'Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan, Regina, le 2 février 2002*

TERMINO PRESTO

# Mots.branchés

La Toile dans les deux langues officielles

TOILE D'ARAGNE MONDIALE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE
TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE
TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE
TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE

Vous, internautes, pour qui l'ordinateur n'a plus de secrets, que de fois vous avez dû chercher le mot juste en français ou en anglais. Le Commissariat aux langues officielles a pensé à vous en produisant une affiche bilingue qui vous sera fort utile. Vous

aurez donc là, à portée de la main et bien en vue, une affiche contenant vingt-quatre des « cybermots » les plus couramment utilisés. C'est une affiche fort attrayante qui convient au bureau, en salle de classe et même à la maison. Pour vous la procurer gratuitement, il suffit de communiquer avec nous au 1 877 996-6368 ou de visiter notre site Web <http://www.ocol-clo.gc.ca>.

TOILE D'ARAGNE MONDIALE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE
TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE
TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE
TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE	TOILE D'ARAGNE

<http://www.ocol-clo.gc.ca>

1 877 996-6368

contribuent sans aucun doute à identifier des pistes d'action et des mesures appropriées afin que la prestation des services ne soit pas réduite à une obligation juridique.

Nombreux sont les défis à relever pour mettre en branle le changement de culture souhaité. La Commissaire croit néanmoins que les rencontres de ce type sont efficaces et qu'elles contribuent à la compréhension mutuelle des réalités respectives à l'égard de la pleine mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles.

En avril 2001, la Commissaire a émis un rapport intitulé *Bilan national des services au public en français et en anglais - Un changement de culture s'impose*. Ce changement ne peut s'effectuer en vase clos. Madame Adam compte sur un dialogue continu et des échanges qui abordent la question linguistique dans l'optique de la culture organisationnelle. Le rapport indique que les langues officielles doivent être intégrées à l'ensemble de la philosophie de service qui oriente les politiques, les décisions, les attitudes et les actions de la fonction publique. Les échanges avec les comités de gestion

## LA TECHNOLOGIE OFFRE DE NOUVELLES SOLUTIONS

La communauté anglophone du Québec a reconnu la formation à distance comme étant une priorité tant dans les domaines de l'éducation que du développement communautaire. Au fil des années, les commissions scolaires de langue anglaise ont tenté de répondre aux besoins sans cesse croissants des petites collectivités anglophones, souvent isolées. Dans un grand nombre de celles-ci, l'école est au cœur de tous les services éducatifs, sociaux et de santé. Bien que les besoins de ces petites communautés soient semblables à ceux des grands centres urbains, les ressources sont surtout allouées à ces derniers.

Le Distance Education and Community Network (DECN) est une initiative de trois commissions scolaires de langue anglaise, soit Central Quebec, Eastern Shores et Western Quebec. Grâce à des partenariats entre les commissions scolaires, qui bénéficient du soutien du ministère de l'Éducation du Québec et d'une aide financière du ministère du Patrimoine canadien, le DECN offre de nouvelles solutions prometteuses au moyen de la formation à distance.

- d'accéder à un plus grand éventail de cours que celui actuellement offert à leur école;
- de suivre les cours qui sont des préalables à certains programmes des collèges ou des cégeps;
- de consulter des enseignants qui connaissent bien leur domaine ainsi que la technologie utilisée pour la formation à distance;
- de devenir autodidactes;
- d'améliorer leurs aptitudes à communiquer et leurs connaissances de la technologie de pointe.

La Commissaire aux langues officielles soutient entièrement ce projet. Elle a insisté auprès du ministère du Patrimoine canadien pour que les ressources financières nécessaires soient affectées à cette initiative. Elle espère qu'elle deviendra permanente et puisse être étendue au reste de la province.

certaines expressions traduites incorrectement sans compter une prononciation plutôt médiocre rendaient la juste compréhension du message quasi impossible. Le client a donc porté plainte au Commissariat. À la suite de cette plainte, un agent du Commissariat a amorcé une enquête auprès de Développement des ressources humaines Canada en vertu, entre autres, de la partie IV et de l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*. Cette partie de la *Loi* traite des communications avec le public et de la prestation des services.

Grâce à cette plainte, le ministère a revu et corrigé le texte du message vocal et l'enregistrament a été refait afin d'en améliorer la qualité. L'agent qui a instruit la plainte a vérifié le nouvel enregistrement et a pu constater que le ministère avait pris les mesures correctives qui s'imposaient, à la grande satisfaction du Commissariat et du client qui avait porté plainte. Ce cas, choisi parmi des centaines d'autres, montre que porter plainte peut, dans les faits, entraîner un changement qui bénéficiera à tous les citoyens et citoyennes.

### Résultat :

Lorsque madame Dyane Adam est entrée en fonction le 1<sup>er</sup> août 1999, elle s'est dite non seulement agente du Parlement canadien, mais également agente de changement, facilitatrice. Dans une entrevue qu'elle accordait à INFOACTION en décembre 1999, elle précisait ainsi cet objectif : « J'ai l'intention de travailler de très près avec les élus parlementaires, avec ceux qui prennent des décisions ainsi qu'avec les fonctionnaires qui occupent des postes décisionnels. Je voudrais contribuer à faire en sorte que la *Loi sur les langues officielles* fasse partie inhérente de la culture de chacune des institutions fédérales. Je souhaite que les ministères et les agences intègrent la *Loi* toujours plus au fonctionnement quotidien de tous les niveaux de leur organisme et à la prestation des services au public. C'est là un de mes objectifs prioritaires. »

Depuis bientôt trois ans en fonction, la Commissaire accorde toujours priorité à cet objectif de la première heure. Au cours des derniers mois, madame Adam et quelques membres de son équipe ont eu une série de rencontres avec les membres des comités de gestion d'une dizaine d'institutions et d'agences fédérales dont :

- Citoyenneté et Immigration Canada
- Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

- Postes Canada
  - Développement des ressources humaines Canada
  - Le Secrétariat du Conseil du Trésor
  - L'Administration aéroportuaire d'Ottawa
  - Transports Canada
  - Industrie Canada
  - Le ministère des Finances (le comité des langues officielles composé de cadres de chaque direction générale)
- On compte organiser de telles rencontres avec :
- Santé Canada
  - La Gendarmerie royale du Canada
  - Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
  - La Défense nationale
  - L'Agence des douanes et du revenu du Canada
- ... et bien d'autres.

C'est dans le but d'engager un dialogue direct sur les langues officielles avec les membres des comités de gestion et leurs collaborateurs que la Commissaire a initié ces rencontres. Il y est assurément question des changements nécessaires en vue de trouver des solutions durables à des problèmes linguistiques qui persistent.

## SAVIEZ-VOUS QUE...

- Au Canada, en 2000, un ménage sur deux (51 %) comptait au moins un membre qui utilisait Internet régulièrement. Cela représente une hausse par rapport à la proportion de 42 % enregistrée en 1999.
- Le Canada se place dans le peloton de tête des pays les plus branchés du G-8. Nous sommes au troisième rang derrière les États-Unis (60 %) et le Royaume-Uni (55 %).

(Source : CyberAtlas.)

- En 2000, près de 60 % des anglophones au Canada utilisaient Internet. Par contre, moins de la moitié (44 %) des francophones l'utilisaient.

- Le taux de pénétration d'Internet est en hausse dans toutes les provinces, mais c'est au Québec qu'il demeure le plus bas (44 %). Toutefois, il s'agit d'une amélioration par rapport au taux de 33 % enregistré en 1999, et de la croissance la plus élevée de toutes les provinces (proportionnellement).

- Le Québec présente le plus faible taux d'utilisation d'Internet chez les jeunes de 15 à 24 ans, soit 77 %, contre 87 % en Ontario et 92 % en Colombie-Britannique. Sources : Statistique Canada, Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages, 2000 et Dryburgh, Heather, Les temps changent : pourquoi et comment les Canadiens utilisent Internet (Statistique Canada).
- Selon une enquête de PricewaterhouseCoopers (2000), plus de 44 % des foyers canadiens branchés à Internet consultent des sites

## AU CHAPITRE DES RÉUSSITES

### Les faits :

On ne le répètera jamais assez : porter plainte auprès du Commissariat aux langues officielles, ce n'est pas se lamenter. Bien au contraire. Il est du devoir de chacun et de chacune de saisir le Commissariat de certaines situations jugées non conformes à la Loi sur les langues officielles. La plainte peut alors devenir un réel outil de changement. Voici un cas qui en atteste.

En mai 2001, un citoyen francophone de Montréal qui voulait faire une déclaration de prestataire d'assurance-emploi a composé un numéro 1-800 (TELDEC). Il y a entendu un message enregistré en français. La piètre qualité de l'enregistrement, les erreurs grammaticales,

- Le secteur des industries de la langue au Canada touche : la formation linguistique, la traduction et l'interprétation, la gestion électronique de documents, les logiciels et les technologies de traduction et de reconnaissance de la voix, la localisation et les logiciels d'aide à la rédaction.

- Selon une analyse préliminaire des sites Internet de 42 ambassades canadiennes à l'étranger menée par le Commissariat aux langues officielles, à quelques rares exceptions près, l'égalité du français et de l'anglais est respectée.



du Sommet de Kananaskis, le Canada ne devrait-

il pas exiger que le site Internet canadien

respecte les deux langues officielles

que le gouvernement canadien

contribue à créer une dyna-

mique propice à l'utilisa-

tion accrue d'Internet en

français, notamment au

sein de la Francophonie

internationale, afin de

faire en sorte que le

français conserve son statut

international. Le secrétaire

général de l'Organisation

internationale de la Franco-

phonie, Boutros Boutros-

Chali, décrit fréquemment l'utilisation

décroissante du français au plan interna-

tional. En mars dernier, lors d'un colloque

qui réunissait à Bruxelles des participants

d'une quarantaine de pays membres de la

Francophonie, M. Boutros-Chali a une fois

de plus déploré le recul du français tant au

sein des agences des Nations Unies que des

institutions de l'Union européenne. Madame

Adam est d'accord avec le député portugais

au Parlement européen, Vasco Graça Moura,

lorsqu'il dit que « du point de vue politique, il

faut considérer le français comme un rempart qui

protège les autres langues ». Le gouvernement du

Canada ne peut rester indifférent et doit assumer

le rôle de leadership qui lui revient.

L'étude recommande donc des pistes d'action

afin que le gouvernement assure le plein respect

et la promotion de la dualité linguistique cana-

dienne sur le réseau des réseaux, lesquelles

recommandations s'articulent autour de trois

axes stratégiques :

• Dans le premier axe, les recommandations

visent à accélérer la création de contenus

en français sur Internet, afin d'atteindre une

masse critique favorisant son utilisation dans

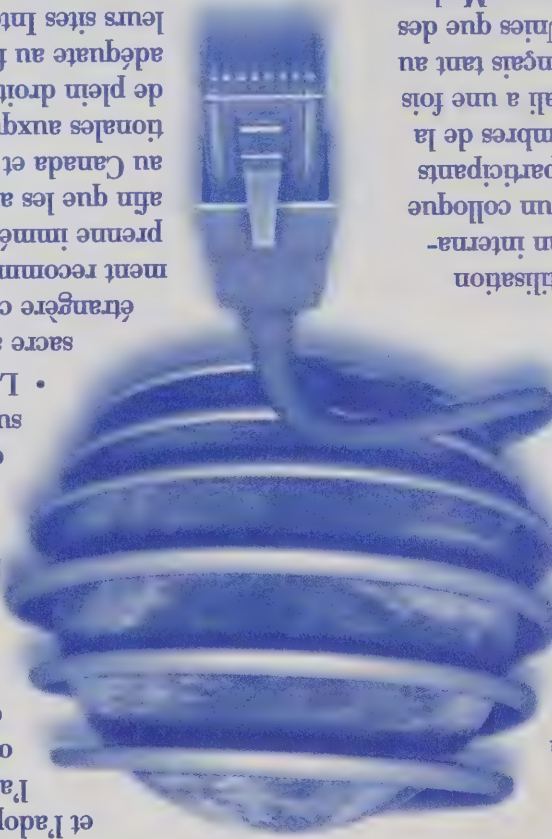
cette langue. Les recommandations portent  
sur la qualité linguistique des sites fédéraux,  
la numérisation des collections fédérales  
et l'adoption d'une stratégie pour  
l'appui au secteur privé  
œuvrant dans le domaine  
des contenus.

• Les recommandations  
du deuxième axe ont  
trait au soutien et à la  
recherche et au déve-  
loppement des industries  
de la langue et à l'offre  
d'outils technologiques  
sur Internet.

• Le troisième axe se con-  
sacre aux enjeux de la politique  
étrangère canadienne. Il est notam-  
ment recommandé que le gouvernement  
prenne immédiatement des mesures  
afin que les ambassades étrangères  
au Canada et les organisations interna-  
tionales auxquelles le Canada participe  
de plein droit accordent une place  
adéquate au français et à l'anglais sur  
leurs sites Internet.

La Commissaire demande au gouverne-  
ment de faire davantage pour l'appropriation  
d'Internet par les pays en voie de développe-  
ment de la Francophonie et de travailler à  
la création d'un Réseau interaméricain de  
promotion des langues française, anglaise,  
espagnole et portugaise dans une Amérique  
intégrée.

Madame Adam déplore qu'en dépit de  
quelques initiatives réussies, la performance  
du gouvernement du Canada relativement au  
français sur Internet ne répond pas à ses attentes.  
Elle s'attend à ce que ses recommandations  
aident le gouvernement à réaliser l'urgence  
d'agir et conséquemment, à ce qu'il prenne les  
moyens requis afin d'assurer des changements  
réels et des résultats concrets.



## VERS LE « NET-AVENIR »

Comme le veut un slogan publicitaire bien connu, ça ne change pas le monde, mais... il ne fait plus aucun doute que même si Internet n'a pas révolutionné nos vies, il est de plus en plus omniprésent. La révolution numérique n'épargne personne et même le gouvernement fédéral n'y échappe pas. Nous savons tous que les principaux services fédéraux nous seront offerts directement au moyen d'Internet d'ici 2005.

Le gouvernement fédéral fait-il ce qu'il se doit pour relever les multiples défis du « net-avenir » ? Dans une étude de suivi rendue publique le 25 mars dernier, la Commissaire aux langues officielles donne l'heure juste quant à la présence des deux langues officielles sur Internet. L'étude réalisée par Alain Clavet, du Commissariat, et intitulée *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et l'économie du savoir*, constate que le gouvernement du Canada n'a toujours pas de stratégie cohérente ni de vision globale pour ce qui est d'accroître la présence des deux langues officielles sur Internet. Pourtant en 1999, la Commissaire avait formulé une série de recommandations dans une première étude sur la question. Selon l'étude de suivi, moins de la moitié des recommandations de la Commissaire ont connu un suivi véritable. L'étude fait néanmoins ressortir les bons coups du gouvernement dans ce dossier, notamment de la part d'Industrie Canada et de Patrimoine canadien. Après ces constats, le document va beaucoup plus loin et il met à jour toute la

problématique entourant les développements du français sur Internet. Il propose également un cadre de gouvernance renouvelé et identifie trois axes stratégiques pour que le gouvernement fasse d'Internet un outil social, économique et culturel qui respecte véritablement la dualité linguistique canadienne.

La Commissaire rap-

pelle au gouvernement qu'à l'heure de la mondialisation, il se doit d'agir à cet effet, non

seulement au plan national mais aussi au plan international. « Il en va non seulement

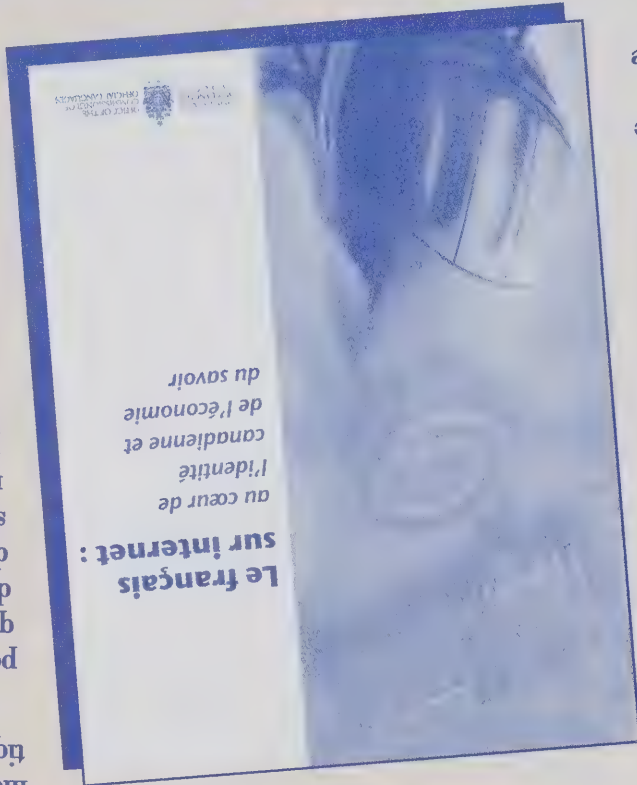
du respect de notre identité canadienne, mais aussi de l'image que nous projetons dans le monde en

tant que pays bilingue, sans mentionner qu'Internet et les industries de la langue sont des facteurs de croissance économique de plus en plus importants », a déclaré madame Adam.

On le sait, Internet s'impose comme un médium planétaire. Le Canada aurait tout à gagner à faire des langues officielles un thème

important de la politique étrangère et de la politique de coopération internationale. Les langues

officielles dépassent les cadres de notre pays. Le français est une langue internationale qui joue d'un statut de langue officielle dans de nombreuses grandes organisations internationales dont le Canada fait partie. Malheureusement, certains sites dont se sont dotés ces organisations ne comprennent que très peu de français. Le Canada ne devrait-il pas les inciter à franciser leurs sites Internet ? Par exemple, en tant qu'hôte



## LES COMMUNAUTÉS ANGLOPHONES AU QUÉBEC ET L'IMMIGRATION

L'étude consacre un chapitre à l'examen de la situation des communautés anglophones au Québec au plan de l'immigration. Elle démontre que ces communautés sont confrontées à des enjeux différents de ceux des communautés francophones du Canada.

Les données démographiques exposées à ce chapitre mettent en relief le rôle déterminant que joue l'immigration dans le ressourcement des communautés anglophones du Québec. C'est la première fois qu'on examine la question de façon aussi rigoureuse. Si, d'une part, l'immigration a contribué à la croissance des communautés anglophones, d'autre part, ces dernières sont affligées par un taux très défavorable de migration interprovinciale. En effet, entre 1971 et 1986, la population anglophone du Québec a connu un important déclin. Les diverses communautés anglophones du Québec doivent donc faire face à un défi de taille, notamment celui de la rétention des nouveaux arrivants. Les instances gouvernementales concernées devront donner aux organismes communautaires les moyens de contre le phénomène de forte migration interprovinciale en créant chez les immigrants un sentiment d'appartenance à la communauté. Il importe aussi d'assurer aux anglophones immigrés au Québec un meilleur accès à l'enseignement du français. Lorsqu'elle a rendu l'étude publique, madame Adam a tenu à souligner que le Québec a fait des efforts considérables pour recruter et intégrer des immigrants connaissant le français. Elle a également fait remarquer qu'à cet égard, le Québec est un bon exemple à suivre puisqu'il a réussi d'importants gains à ce chapitre.

L'étude du professeur Jedwab rappelle que dans ses plans d'action, le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada a recommandé un certain nombre d'initiatives en ce qui concerne les obligations découlant de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* dans le cas des anglophones du Québec, dont les suivantes :

- Continuer de collaborer avec les organisations qui représentent la minorité linguistique du Québec et de leur communiquer l'information du ministère.
- Faire mieux connaître aux collectivités minoritaires de langue officielle le programme de Citoyenneté et d'Immigration du ministère.
- Participer aux travaux de groupes consultatifs mixtes composés entre autres de membres d'organisations représentant la minorité anglophone du Québec.
- Consulter les représentants des diverses organisations qui représentent la collectivité anglophone du Québec au sujet de questions d'intérêt commun.
- Mieux comprendre les objectifs communs, déterminer les voies à suivre pour accroître la collaboration et concevoir des projets pour les trois prochaines années.

Dans l'étude, on ajoute qu'il faut d'assurer l'intégration harmonieuse des immigrants dans la communauté anglophone du Québec, Citoyenneté et Immigration Canada doit veiller à ce que ses plans d'action soient mis en œuvre avec efficacité.

Par cette étude, la Commissaire incite les instances gouvernementales à trouver des moyens de renseigner les immigrants francophones en milieu minoritaire sur les institutions qui existent et les services qui sont offerts en français. Par ailleurs, madame Adam souhaite que le gouvernement fédéral se donne une stratégie de recrutement d'immigrants francophones et des mécanismes d'évaluation annuelle des progrès réalisés. Enfin, on exhorte les communautés minoritaires de langue officielle à être prêtes à s'adapter afin d'être en mesure de répondre aux besoins fort diversifiés des francophones ethnoculturels.

L'étude démontre que les communautés minoritaires éprouvent de sérieux problèmes sur le plan de l'établissement et de l'intégration. En général, ces communautés n'ont pas les ressources requises pour se doter des institutions et des structures nécessaires pour aider les immigrants à s'adapter à leur nouvel environnement. Pour que les communautés de langue officielle puissent jouer le rôle qui leur revient, non seulement lorsqu'il s'agit d'attirer les immigrants mais aussi de les accueillir et de les aider à s'intégrer à la société canadienne, on recommande fortement que le gouvernement fédéral élabore des objectifs, des règlements et des politiques qui soient mis en œuvre selon une approche intégrée et efficace.

Bref, les communautés de langue officielle ont besoin de l'appui du gouvernement fédéral. La Commissaire a réitéré ce vœu en ces termes : « De concert avec les provinces, le gouvernement fédéral doit trouver des façons concrètes de faire en sorte que les communautés de langue officielle profitent équitablement des avantages découlant de l'immigration. Il importe de se doter de politiques et de plans d'action visant l'atteinte de cet objectif. L'immigration ne doit pas se fonder uniquement sur des critères économiques; nous devons veiller à ce qu'elle contribue véritablement à renforcer le tissu social et linguistique du Canada ».

francophones pour soutenir leur poids démographique. En plus, le gouvernement fédéral n'a pas pris de mesures proactives afin de recruter des immigrants francophones désirant s'installer dans les communautés minoritaires francophones.

Au moment de rendre l'étude publique, madame Adam a précisé que le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration s'est montré sensible à la question. Elle a rappelé que la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* souligne que l'immigration doit « soutenir l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada ». La Commissaire reconnaît qu'il s'agit là d'un pas dans la bonne direction, tout en observant « qu'il y a encore loin de la coupe aux lèvres ».

L'étude du professeur Jedwab analyse les politiques canadiennes en matière de langues officielles de 1867 jusqu'aux plus récents accords fédéraux-provinciaux en matière d'immigration. Cette analyse nous aide à mieux saisir les enjeux tout en permettant de dégager une série de recommandations à l'intention du gouvernement fédéral, dont voici les principales :

- Citoyenneté et Immigration Canada doit, avec la collaboration de francophones issus de communautés minoritaires de langue officielle, en faire davantage sur le plan de la promotion et du recrutement dans les pays potentiellement sources d'immigration francophone.
- Citoyenneté et Immigration Canada doit établir des cibles afin d'augmenter le nombre d'immigrants francophones qui s'installent ailleurs qu'au Québec.
- Pour que les communautés minoritaires de langue officielle puissent accueillir les immigrants chez elles, il leur faut l'appui du gouvernement fédéral à toutes les étapes du processus : de la planification à l'établissement et l'intégration.

# IMMIGRATION : DES AJUSTEMENTS S'IMPOSENT

Depuis 1867, le Canada a accueilli plus de 14 millions d'immigrants. Nous ne vous apprenons rien en vous rappelant qu'au fil de l'histoire, ces immigrants et leurs descendants

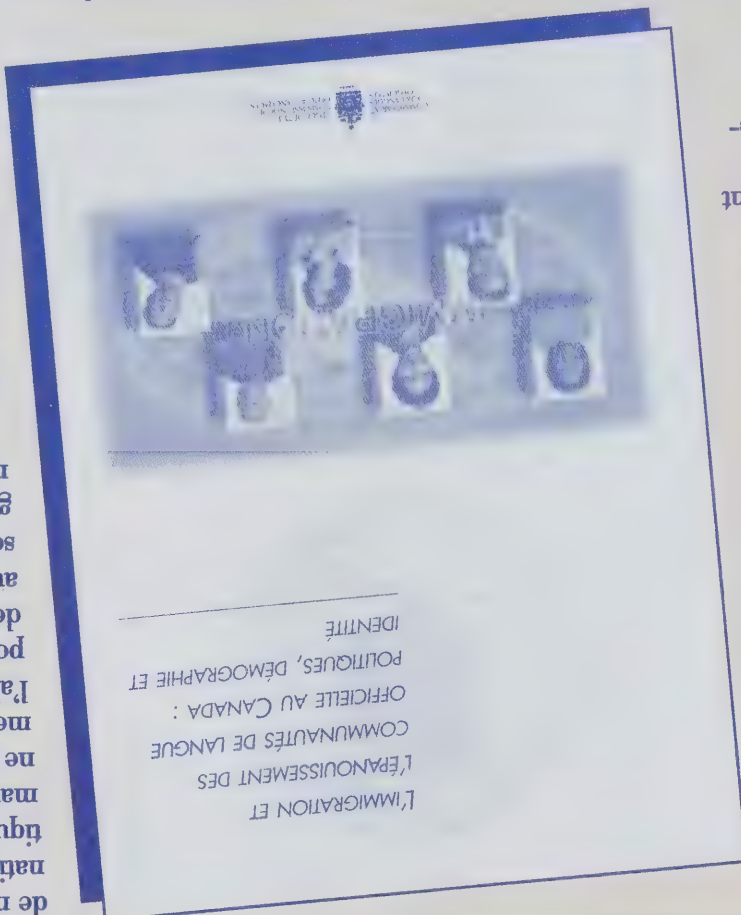
ont contribué énormément à la croissance de l'économie canadienne et au développement social et culturel du pays. En mars 2001, Statistique Canada prédisait que la croissance future de la population dépendra de plus en plus de l'immigration.

Dans une étude rendue publique le 26 février dernier, madame Dyane Adam conclut que les politiques du gouvernement du Canada en matière d'immigration et d'intégration n'en font pas assez pour contribuer à l'épanouissement des deux groupes linguistiques du pays. L'étude, intitulée *L'immigration et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada : politiques, démographie et identité*, a été réalisée pour le compte du Commissariat aux langues officielles par monsieur Jack Jedwab de l'Institut d'études canadiennes de McGill. Elle est la première du genre à analyser la question en profondeur et se veut d'abord un portrait statistique des tendances de l'immigration. « À l'heure actuelle, l'immigration est le facteur qui contribue le plus à la croissance réelle de la population canadienne; par conséquent, c'est devenu un facteur

crucial pour le développement du Canada. À l'heure actuelle, l'immigration est le facteur qui contribue le plus à la croissance réelle de la population canadienne; par conséquent, c'est devenu un facteur

crucial pour le développement du Canada. À l'heure actuelle, l'immigration est le facteur qui contribue le plus à la croissance réelle de la population canadienne; par conséquent, c'est devenu un facteur

déterminant pour le développement démographique de nos communautés de langue officielle. La dualité linguistique est une caractéristique fondamentale de notre identité nationale, et la politique du Canada en matière d'immigration ne doit pas simplement consister en l'allocation de points pour la connaissance des langues officielles au moment de la sélection des immigrants, a déclaré madame Adam. Les données de l'étude font ressortir un écart important entre la proportion d'immigrants qui connaissent le français et ceux qui connaissent l'anglais à leur arrivée au Canada : 5 % des immigrants ne parlant que le français, contre 48 % des immigrants ne parlant que l'anglais; 4 % parlant les deux langues officielles et 43 % parlant ni l'une ni l'autre langue. L'étude note également qu'une proportion importante d'immigrants s'intègre à la population anglophone : 83 % utilisent l'anglais, 7 % le français et 3 % utilisent les deux langues officielles. Les immigrants connaissant le français à leur arrivée — moins de 10 % — s'installent en grande majorité au Québec. Conséquemment, les communautés francophones du pays sont privées d'un moyen vital de croissance étant donné qu'elles n'accueillent pas une proportion suffisante d'immigrants



**PRIX DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES POUR LA PETITE ENFANCE**

L'apprentissage de la langue française avec leurs enfants, lourde responsabilité qui vise à contrer l'assimilation.

Par le projet « Chantons en français », les responsables ont voulu créer un outil pédagogique à l'intention des parents afin de leur permettre de jouer un rôle actif dans le développement langagier de leurs enfants. Ils ont donc préparé des troupes composées d'une cassette audio et d'un livret illustré contenant les paroles des chansons utilisées dans le cadre du programme préscolaire. Les troupes sont à la fois un lien de continuité entre le centre et la famille et un outil pédagogique qui contribue à la promotion de la langue, de la lecture et des chants enfantins, expression de la culture française et acadienne. Il s'avère que les troupes rendent un grand service aux familles dont un des parents est anglophone. « Chantons en français » représente donc un atout important tant pour les enfants que pour les parents.

**INFOACTION félicite Alice LeBlanc-**

Boudreau, responsable du projet, qui a su transmettre son enthousiasme aux parents et aux petits qui chantent leur joie de vivre, en français.



A gauche, Monsieur Gerald Boudreau, président de l'ACEF, entouré d'employées, parents et petits de Notre Jardin d'Enfance.



Debout au centre, Mme Eva Ludvig, représentante de la Commissaire au Québec à sa gauche recevant le certificat, Mme Christine Durocher, directrice générale du CPE Tchou Tchou inc.; à l'arrière, M. Bertrand Cormier, coordonnateur du volet familial; à l'extrême droite, M. Guy Allard, représentant l'ACEF, et des responsables de garde en milieu familial.

Il est intéressant de souligner que ce sont les petits qui se sont transformés en bibliothécaires mobiles puisque ce sont eux qui apportaient à la maison des livres précieusement rangés dans des petits sacs à dos en forme d'animaux. Les éducateurs et les éducatrices espèrent avoir ainsi contribué à développer le goût de la lecture et de la langue française dans un climat affectif agréable.

Toutes nos félicitations à Bernard Cormier, coordonnateur du volet milieu familial de Tchou Tchou inc., aux parents et particulièrement aux enfants qui ont fait... rouler des livres en langue française !

**ON CHANTE EN FRANÇAIS À CLARE (NOUVELLE-ÉCOSSE)**

Le centre de la petite enfance Notre Jardin d'Enfance de Clare a décidé de semer la chanson française aux quatre vents de la Nouvelle-Écosse. Ce centre a remporté la palme en tant que lauréat de l'Atlantique.

Géré par un comité de parents bénévoles, le centre accueille 54 enfants francophones de 3 et 4 ans. La participation des parents à la vie quotidienne du centre leur donne l'occasion de s'engager activement dans

## PRIX DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES POUR LA PETITE ENFANCE

### IV. Un questionnaire distribué aux parents a

permis d'évaluer le projet et d'élaborer la

suite à y donner.

Madame Nancy Leblanc, directrice générale

de la garderie Le Petit Chapéron Rouge, espère que le projet, qui a connu un franc succès, a éveillé chez les parents et les enfants le goût du

## D'AUTRES HEUREUX GAGNANTS :

## DANS L'OUEST, AU QUÉBEC ET EN ATLANTIQUE

### Le Prix du Commissariat aux langues officielles

pour la petite enfance a récompensé quatre

organismes soit un pour chacune des régions

suivantes : l'Atlantique, le Québec, l'Ontario et

l'Ouest et le Nord. Chaque lauréat régional a

reçu une bourse de 1 000 \$. La garderie Le Petit

Chapéron Rouge de Toronto ayant en plus été

déclarée gagnant national, elle a mérité une

plaque honorifique et un voyage pour deux à

Québec pour recevoir le prix le 17 mars dernier.

Voici un sommaire des trois projets qui ont

remporté les palmes régionales.

### UN RECUEIL DE COMPTINES

### À LEGAL (ALBERTA)

Connaissez-vous Legal ? Il s'agit d'un tout

petit village du nord de l'Alberta qui compte

environ 1 000 habitants. Une seule école de

langue française, La Citadelle, couvre un vaste

territoire. Les petits enfants francophones qui

grandissent dans ce milieu s'assimilent facile-

ment. Les parents et les éducateurs ont très

peu de ressources en français à leur disposition.

Le centre de la petite enfance La Petite École

a eu la bonne idée de publier un recueil de

comptines illustré afin de faciliter la commu-

nication en français. Des cassettes et des bandes

vidéos mettant en vedette les petits eux-mêmes

accompagnent le recueil. Les responsables du

projet ont prévu une série de présentations des

comptines par les petits aux personnes âgées du

Château Sturgeon, au concert du printemps de

l'école La Citadelle, aux parents des enfants, etc.

Il faut souligner le travail accompli bénévolement

livre et de la langue française. Pour sa part, la Commissaire aimerait bien voir le projet **UN LIVRE PAR MOIS** se répéter un peu partout au Canada. Le Petit Chapéron Rouge de Toronto pourrait-il contribuer à propager un heureux virus qui fera succomber les petits au bonheur de lire en français ?

par les parents dans la réalisation de ce projet, bien qu'on ait mis l'accent sur la participation des enfants eux-mêmes.

Au dire de tous, le projet a contribué à faire naître chez les petits la fierté de parler et de chanter en français. Bravo à Elisabeth St. Onge, responsable du projet, ainsi qu'à son équipe, aux parents et aux petits. Puisse le recueil de comptines connaître longue vie !

## UNE BIBLIOTHÈQUE MOBILE QUI ROULE EN FRANÇAIS À VILLE SAINT-LAURENT (QUÉBEC)

Le Centre de la petite enfance Tchou-Tchou inc. de Ville Saint-Laurent a remporté le premier prix accordé à la région du Québec. Le centre accueille 80 enfants âgés de 6 mois à 5 ans alors que son service de garde en milieu familial compte 50 enfants de 0 à 5 ans qui proviennent presque exclusivement de milieux multi-ethniques. Toutes les responsables de ce service sont des immigrantes de première génération.

Le projet visait à offrir aux travailleuses

autonomes qui gardent des enfants à leur domi-

cile des ressources auxquelles elles n'ont pas

facilement accès. Il consistait principalement à

créer une bibliothèque mobile francophone afin

que les enfants puissent apporter régulièrement

des livres en français à la maison. Grâce à ce

projet, les responsables souhaitent procurer aux

enfants un matériel de qualité qui favorise l'éveil

à la lecture et à la communication en français.

# PRIX DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES POUR LA PETITE ENFANCE

## TIRE LA CHEVILLE... ET LE LIVRE S'OUVRIRA !

Lorsque le méchant loup des histoires de notre enfance devient bibliophile, alors surgit la magie qui ouvre grande une porte sur un merveilleux univers, celui de la lecture. Est-ce donc possible ? Bien sûr que si ! Du moins,

c'est ce que Le Petit Chaperon Rouge de Toronto nous apprend.

Le Petit Chaperon Rouge qu'INFOACTION

vous présente à 20 ans. Il s'agit de la première

garderie francophone de Toronto, qui compte maintenant deux emplacements, l'un dans l'est de la ville

et l'autre dans l'ouest. Ces oasis de vie française accueillent 90 enfants de moins de 5 ans et 100 autres de 5 ans et

plus. Trente-cinq éducatrices travaillent auprès de ces petits qui représentent une vingtaine de

nationalités. Comme les enfants, les éducatrices, elles aussi, proviennent

de multiples pays.

Si Le Petit Chaperon Rouge nous intéresse particulièrement, c'est qu'il est le lauréat national du *Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance*, dans le cadre d'un nouveau concours réalisé en partenariat avec l'Association canadienne d'éducation de langue française (ACELF). Le concours avait pour but de reconnaître et de récompenser des projets d'éveil à la langue française élaborés par des organismes œuvrant auprès d'enfants d'âge préscolaire. Madame Dyane Adam a décerné le prix à Québec, lors d'une réception offerte par le Lieutenant-gouverneur du Québec, l'honorable Lise Thibault, le 17 mars dernier.

Le projet qui a été retenu comme le grand gagnant du concours a pour titre : **UN LIVRE**

De gauche à droite : la directrice générale de la garderie Le Petit Chaperon Rouge, madame Nancy Leblanc, le Lieutenant-gouverneur du Québec, l'honorable Lise Thibault, et la Commissaire aux langues officielles, madame Dyane Adam.



**PAR MOIS.** Sa réalisation a sensibilisé les parents à l'importance d'amener les membres de leur famille à lire davantage, ensemble si possible. Ce projet a fait d'une pierre deux coups puisqu'il tout en éveillant l'enfant à la langue française, les activités proposées ont fait entrer les livres dans la vie des petits (et même des grands !).

Composé de quatre étapes, **UN LIVRE PAR MOIS** visait non seulement l'intérêt pour le livre mais tout autant l'importance d'en parler entre parents, enfants et éducatrices. En d'autres mots, on proposait de prolonger la vie du livre par l'entremise de diverses activités. Voici donc comment s'est déroulé le projet :

I. Une conférence concernant l'importance de la lecture chez les jeunes enfants a été offerte aux parents et aux éducatrices ainsi qu'à toutes les personnes intéressées. On a remis à tous les parents un feuillet d'information décrivant le projet et les invitant à soumettre leurs commentaires, leurs questions, leurs suggestions.

II. Le premier du mois, on a remis un livre à chaque famille de la garderie. Une semaine après la distribution, l'éducatrice a lu le livre à son groupe et a invité les enfants à en faire une autre lecture avec les parents.

III. À la suite des deux mois au cours desquels les familles ont reçu les livres gratuitement, en collaboration avec une librairie francophone locale, on a organisé une vente de livres afin de permettre aux familles de poursuivre leur collecte de livres pour enfants.

## IMMIGRATION

Au lendemain de la publication de l'étude sur l'immigration et l'épanouissement des communautés (voir aux pages 10 à 12), madame Adam a répondu à l'invitation des membres du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration désireux de discuter du contenu de ce rapport. Ce comité de la Chambre des communes est présidé par Joe Fontana, député de London-Centre-Nord.

Après avoir exposé les grandes lignes de l'étude, les enjeux et les défis, la Commissaire a fait un survol des principales recommandations faites au gouvernement fédéral. Elle a aussi abordé le règlement découlant de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés que le Comité étudie actuellement et qui doit entrer en vigueur plus tard cette année. Madame Adam a fait observer aux membres du Comité que tel que rédigé à l'heure actuelle, le projet de règlement ne permet pas à son avis la réalisation des

nouveaux objectifs relatifs aux langues officielles qui sont inscrits dans la nouvelle Loi. Elle a donc recommandé d'inclure au règlement des mesures spéciales ou positives pour rétablir l'équilibre dans l'immigration entre les communautés de langue officielle et permettre de s'acquitter des nouvelles dispositions dans la Loi relatives à la dualité linguistique. De plus, la Commissaire a proposé des modifications au nombre de points alloués aux immigrants potentiels pour la compétence linguistique, afin de mieux refléter l'importance de la connaissance des deux langues officielles au Canada.

Au cours du fructueux échange qui a suivi la présentation de madame Adam, les membres du Comité ont pu approfondir les points saillants de l'étude. La Commissaire les a remerciés pour leur volonté politique de faire en sorte que la nouvelle Loi sur l'immigration et son règlement contribuent à renforcer le tissu social et linguistique du Canada.

## UNE DOUBLE ANNONCE BIEN ACCUEILLIE

L'Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan avait lieu de se réjouir lors du banquet clôturant son Assemblée générale annuelle à Regina le 2 février dernier. Chris Axworthy, ministre de la Justice et responsable de l'Office de coordination des affaires francophones, y fit une double annonce qui allait dans le sens des demandes de l'Association. Monsieur Axworthy a d'abord déclaré qu'il s'engageait à établir une politique sur la prestation de services judiciaires en français par la Cour provinciale. Il a ensuite annoncé la nomination, à l'été 2002, d'un juge francophone qui servira le sud de la province.

À la même occasion, M. Axworthy s'est dit prêt à étudier la proposition mise de l'avant par les juristes francophones de la Saskatchewan d'établir une Cour provinciale bilingue et itinérante. S'adressant aux convives, il affirma que le droit constitutionnel d'obtenir des services en français dans le domaine juridique ne relevait

pas d'un accommodement ou d'un privilège mais bien d'un droit. Voilà qui démontre une volonté politique en faveur du respect des droits linguistiques des francophones de la Saskatchewan qui a réjoui non seulement les juristes mais aussi toute la communauté.

La Commissaire a profité de l'allocution qu'elle prononçait lors de ce banquet pour féliciter publiquement le ministre Axworthy de son engagement à l'endroit de la communauté francophone. Elle a commenté la double annonce en ces termes : « Cette initiative, qui sera menée en collaboration avec l'Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan et l'Assemblée communautaire transsaskoise, me réjouit profondément. Elle constitue un événement historique et témoigne de la ferme volonté du gouvernement d'agir et de prendre les mesures qui s'imposent pour permettre aux Fransaskois d'avoir accès à la justice dans leur langue. »

le constitutionnaliste Marc Cousineau, membre de l'équipe de juristes de Montfort, a déclaré : « C'est l'une des décisions les plus importantes et les plus fondamentales au pays, tant du point de vue national que politique. Le jugement confirme qu'il est possible pour les minorités de vivre au Canada. » (*Le Droit*, le 16 mars 2002)

Dans une lettre qu'elle adressait au quotidien *The Ottawa Citizen* le 15 février, la Commissaire réitérait son appui inconditionnel à toutes les luttes que livrent les minorités de langue officielle, en ajoutant que le jugement de la Cour d'appel de l'Ontario était pour ces communautés d'une importance indiscutable. C'est pourquoi

## COMITÉS PARLEMENTAIRES

La Commissaire aux langues officielles accorde une grande importance aux divers comités parlementaires et se fait un devoir de travailler de très près avec les élus qui y siègent. Comme elle l'a déjà dit, elle « ose » intervenir le plus souvent possible devant ces comités, car ce sont eux qui prennent les décisions finales.

## MODIFICATION DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Le 21 février, la Commissaire a eu l'occasion d'exprimer sa position sur le projet de loi S-32 devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles. Ce projet de loi vise à donner « plus de dents » à la *Loi sur les langues officielles*. Il découle de la nécessité de concrétiser l'engagement formel pris par le gouvernement de 1988 et de clarifier la portée de l'article 41 inscrit dans la partie VII de la *Loi*. Cette partie de la *Loi* est essentielle à l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire. L'article 41 stipule que « le gouvernement du Canada s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités anglophones et francophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à

a-t-elle appuyé non seulement le mouvement S.O.S. Montfort, mais également les droits linguistiques des anglophones du Québec en intervenant en 2001 devant la Cour supérieure et la Cour d'appel du Québec pour s'opposer à des modifications qui viendraient amoindrir ces droits dans le contexte des fusions municipales.

Selon la Commissaire, l'Hôpital Montfort a écrit une page d'histoire qui préciserait à jamais la portée et l'application du principe du respect et de la protection des minorités, de même que les obligations que ce principe impose à l'État canadien.

Malgré des engagements de la part du gouvernement et quelques mécanismes déjà en place, madame Adam constate et déplore une certaine stagnation. Elle souhaite de la part du gouvernement un plus grand leadership qui permettrait de préciser et de renforcer davantage le cadre d'application de la *Loi*, ce qui en améliorerait l'impact.

La Commissaire a donc proposé au Comité des modifications qui auront pour effet de bonifier le projet de loi S-32. Elle juge qu'il est préférable de clarifier le texte de la *Loi* au lieu de s'attendre à l'élaboration d'une interprétation judiciaire provenant d'une longue série de recours devant les tribunaux.

En conclusion, madame Adam a tenu à rendre hommage au sénateur Jean-Robert Gauthier, qui parraine le projet de loi S-32, pour son attachement indéfectible aux langues officielles du Canada. Elle a ajouté que le sénateur Gauthier jouit d'une grande crédibilité tant auprès de ses collègues au Parlement qu'auprès des communautés de langue officielle partout au pays.

## UNE PAGE D'HISTOIRE OUI A NOM MONTFORT

« Bien davantage qu'une victoire sur l'intolérable, Montfort, c'est un phare pour les générations à venir et l'affirmation définitive dans le développement de nos communautés de langue française à la grandeur du Canada. »

Pierre Bergeron  
Editeur  
*Le Droit* (Ottawa)  
Le 16 mars 2002



langues officielles, madame Dyane Adam, demandent d'inter-venir en Cour d'appel en faveur de Montfort. À l'instar de son prédé-cesseur, la Commissaire s'était prononcée publiquement à maintes reprises en faveur de la sauvegarde de Montfort. Les avocats qui ont représenté la Commissaire ont invo-qué l'article 16 de la *Charte canadienne des droits et libertés* qui stipule que l'anglais et le français sont les langues officielles du Canada. Ils ont également prouvé que l'Ontario a l'obligation de favoriser l'égalité réelle des deux langues officielles, alors que la décision du gouvernement de fermer Montfort représente une nette régression.

Le 7 décembre 2001, Montfort remporte une victoire historique et juridique. Les trois juges de la Cour d'appel de l'Ontario rendent un jugement unanime en affirmant que l'institution est protégée par la Constitution canadienne puisqu'elle est essentielle à la survie de la communauté franco-ontarienne. Leur décision se fonde sur le principe constitutionnel non écrit du respect et de la promotion des minorités. Le procureur général de l'Ontario a 60 jours pour demander à la Cour suprême du Canada la permission d'interjeter appel.

Le 1<sup>er</sup> février 2002, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, Tony Clement, annonce que son gouvernement ne demandera pas au plus haut tribunal au pays la permission d'interjeter appel. L'heure de la victoire a sonné ! Le 1<sup>er</sup> février 2002 devient donc un jour de grande victoire collective qui aura des répercussions bien au-delà de la région d'Ottawa. Comme l'a souvent rappelé madame Adam, il s'agit d'un jugement d'une portée sans précédent. Commentant cette victoire,

La presse écrite et électronique a consacré des centaines d'articles, de reportages, de commentaires et d'éditoriaux à ce qui est devenu la saga de l'Hôpital Montfort d'Ottawa. Cette saga, qui a duré cinq longues années, a connu le 1<sup>er</sup> février 2002 un heureux dénouement. Sans refaire la chronologie de la lutte historique du début à la fin, rappelons que le 24 février 1997, la Commission de restructuration des soins de santé de l'Ontario créée par le gouvernement ontarien annonce la fermeture du seul hôpital universitaire de langue française de l'Ontario, l'Hôpital Montfort. Il a fallu peu de temps à la communauté franco-ontarienne pour se rallier et créer le mouvement S.O.S. Montfort présidé par madame Gisèle Lalonde.

À la suite de discussions infructueuses avec la Commission de restructuration, S.O.S. Montfort s'adresse aux tribunaux à la fin de juillet 1998. Les pouvoirs de recommandation de la Commission expirent en avril 1999 sans qu'il n'y ait eu changement aux directives recommandant la fermeture de Montfort et la cause est alors portée devant la Cour divisionnaire de l'Ontario. À la fin de novembre 1999, la Cour divisionnaire rend sa décision, annulant les directives de la Commission recommandant la fermeture de l'hôpital. La Cour conclut que l'Hôpital Montfort est une institution essentielle à l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne et que par conséquent, les recommandations de la Commission vont à l'encontre du principe constitutionnel non écrit du respect et de la protection des minorités. Me Ronald Caza représentait Montfort dans cette cause.

De nombreux intéressés, dont la procureure générale du Canada ainsi que la Commissaire aux

## DU CÔTÉ DE L'ATLANTIQUE

Ce n'est pas la première fois qu'INFOACTION vous parle des Conseils des hauts fonctionnaires fédéraux de l'Atlantique et des comités des langues officielles qui s'y rattachent. Cette fois, nous voulons porter à votre attention une activité que le Comité des langues officielles de la Nouvelle-Écosse a organisée en mars dernier dans le cadre de la Quinzaine de la francophonie.

Le 19 mars,

le Comité a tenu

à Halifax une ren-

contre réunissant

des fonctionnaires

de diverses institutions

fédérales ainsi que de

nombreux représentants de la

communauté acadienne et franco-

phone de la Nouvelle-Écosse. Les assises ont pris

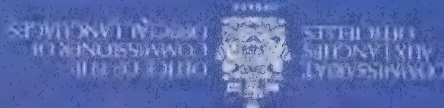
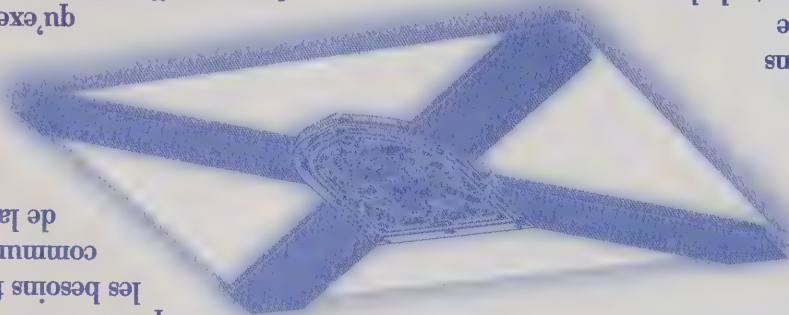
la forme d'échanges, de dialogue et de réflexion.

Les représentants de la communauté ont eu

l'occasion d'exprimer leurs besoins et leurs

attentes quant à la prestation des services

fédéraux dans la langue officielle de leur choix. Pour leur part, les hauts fonctionnaires ont présenté à la communauté une mise à jour de leurs plans d'action respectifs relativement à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. À la suite de ces échanges, les hauts fonctionnaires se sont réunis afin d'identifier les mesures à prendre dans le but d'intégrer les besoins formulés par la communauté au cours de la rencontre. Voilà un exemple de la vigilance et du leadership qu'exerce le Comité des langues officielles de la Nouvelle-Écosse. Un tel dialogue et une telle volonté de changement contribueront à assurer que les langues officielles prennent leur juste place dans la culture organisationnelle des institutions fédérales, comme la Commissaire en a si souvent exprimé le vœu au cours des dernières années.



Rédacteur en chef : Lyne Buehner  
Rédaction : Monique Cousineau

Éditeur Canada, 311, rue Slater, 1<sup>er</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Téléphone sans frais : 1 877 996-6368

Télécopieur : (613) 943-2255

ISSN 1203-6996

Courrier électronique : [comlang-off@cl-ql.gc.ca](mailto:comlang-off@cl-ql.gc.ca)

Site Web : [www.ccl-ql.gc.ca](http://www.ccl-ql.gc.ca)



Imprimé au Canada sur du papier recyclé

M. Coderre a aussi annoncé la création d'un comité directeur afin de faciliter le recrutement, la sélection, l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants au sein des communautés francophones en situation minoritaire. Voilà des pas dans la bonne direction !

Près de dix ans après la montée vertigineuse du net, la performance du gouvernement fédéral relativement au français sur Internet ne répond pas à tout à fait à mes attentes, bien que d'heureuses initiatives aient vu le jour. En 1999, le Commissariat avait publié sur le sujet une étude qui faisait des recommandations majeures au gouvernement fédéral. Trois ans plus tard,

*Dyane Adam*

Dyane Adam

J'ai voulu savoir dans quelle mesure ces recommandations avaient été suivies; j'ai donc demandé la réalisation d'une étude dont INFOACTION vous présente les faits saillants. Tant au Canada qu'au sein de grandes organisations internationales, les défis linguistiques sont à l'ordre du jour. Le gouvernement fédéral ne peut plus attendre, l'heure est aux solutions se traduisant par des actions bien concrètes.

## DIALOGUE AVEC PARENTS ET ÉDUCATEURS

La Commissaire et sa représentante au Québec, Eva Ludvig, ont rencontré les membres du conseil d'administration, du comité des droits et du comité de l'éducation de la Québec Federation of Home and School Associations (Fédération québécoise des associations foyers-écoles) à la fin janvier. Cette réunion spéciale tenue à la demande de la Commissaire s'est déroulée à Montréal.

La présidente de la QFHSA, Norma Cheng, a abordé différents sujets de préoccupation avec madame Adam, notamment :

- la nécessité d'élargir l'accès aux écoles de langue anglaise et l'érosion de la protection constitutionnelle des droits des parents en ce qui concerne l'enseignement donné dans la langue minoritaire;
- l'utilisation et l'obligation de rendre compte des fonds fédéraux accordés aux provinces dans le cadre du Programme des langues officielles mis en œuvre par l'organisme canadien;
- le Programme de contestation judiciaire;



Québec.

La Commissaire a discuté et pris bonne note des préoccupations de la Fédération et l'a assurée de sa coopération. Elle a conclu la réunion en réaffirmant l'importance de son activité qui consiste à bien faire connaître le point de vue des parents et les besoins de leurs enfants.

Madame Adam a répondu à l'exposé de la présidente en rendant hommage à la QFHSA. Elle a souligné le dévouement dont ses membres font preuve lorsqu'il s'agit de la protection des droits dans les secteurs de l'éducation et de la santé. Elle a donné un aperçu de préoccupations semblables dans les mêmes domaines au sein des communautés francophones hors Québec.

- le financement limité destiné au matériel et aux ressources d'apprentissage du nouveau programme d'études du Québec;
- la situation des services bilingues dans le secteur de la santé.

1	Un mot de la Commissaire
2	Dialogue avec parents et éducateurs
3	Du côté de l'Atlantique
4	Une page d'histoire qui a nom Montfort
5	Comités parlementaires
6	Une double annonce bien accueillie
7	Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance
10	Immigration : des ajustements s'imposent
13	Vers le « net-avenir »
15	Au chapitre des réussites
16	Un objectif qui ne change pas
17	La technologie offre de nouvelles solutions
19	Matière à réflexion

## Au fil de la lecture du présent

### numéro d'INFOACTION,

vous constaterez que je lance quelques cris

d'alarme au gouver- nement fédéral. Ces

appels qui, à mon avis, exigent une

action imminente, visent l'immigration

et la place du français sur Internet.

Dans les pages qui suivent, vous pourrez

lire le sommaire de deux études qui portent

sur ces sujets et que nous avons rendues publiques

dernièrement.

Le dossier de l'immigration s'inscrit dans une démarche que j'ai entreprise dès mon entrée en fonction pour la bonne raison qu'il est d'une importance vitale pour la dualité linguistique cana- dienne. Le 12 mars dernier, Statistique Canada a publié une série de données découlant du recensement de 2001; on apprendrait que la population du Canada, qui atteint maintenant 30 millions de personnes, connaît la croissance la plus faible de son histoire. Dans ce contexte, l'immigration représente en quelque sorte une planche de salut en ces temps qui laissent présager une décroissance démographique inquiétante. Il suffit de se rappeler qu'environ la moitié de la croissance de la population des quinze dernières années est attribuable à l'immigration.

Dyane Adam



Cet état de fait a des conséquences importantes sur les deux grandes collectivités linguistiques du pays et plus précisément sur les communautés minoritaires de langue officielle. Il est à souhaiter que notre étude sur l'immigration incite le gouvernement fédéral à trouver des façons de faire en sorte que les commu- nautés de langue officielle profitent équitablement des avantages démographiques et sociaux qui découlent de l'immigration. Sans reprendre ici tous les enjeux, je tiens à souligner que s'il veut réaliser son engagement à favoriser le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle, le gouvernement fédéral doit agir. Les instances gouvernementales responsables de l'immigration ont d'ailleurs bien accueilli les recommandations contenues dans notre étude. Nul besoin de vous dire que j'étais très heureuse d'appren- dre le 19 mars dernier que le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration, Denis Coderre, a pris des mesures con- crètes en vue d'attirer des immigrants francophones de langue française dans les communautés francophones. Entre autres, une étude permettra d'évaluer les capacités d'accueil de six villes canadiennes : Vancouver, Edmonton, Winnipeg, Sudbury, Ottawa et Moncton.

OCT 3 1 2002

# BULLETIN infoaction

Commissioner of Official Languages

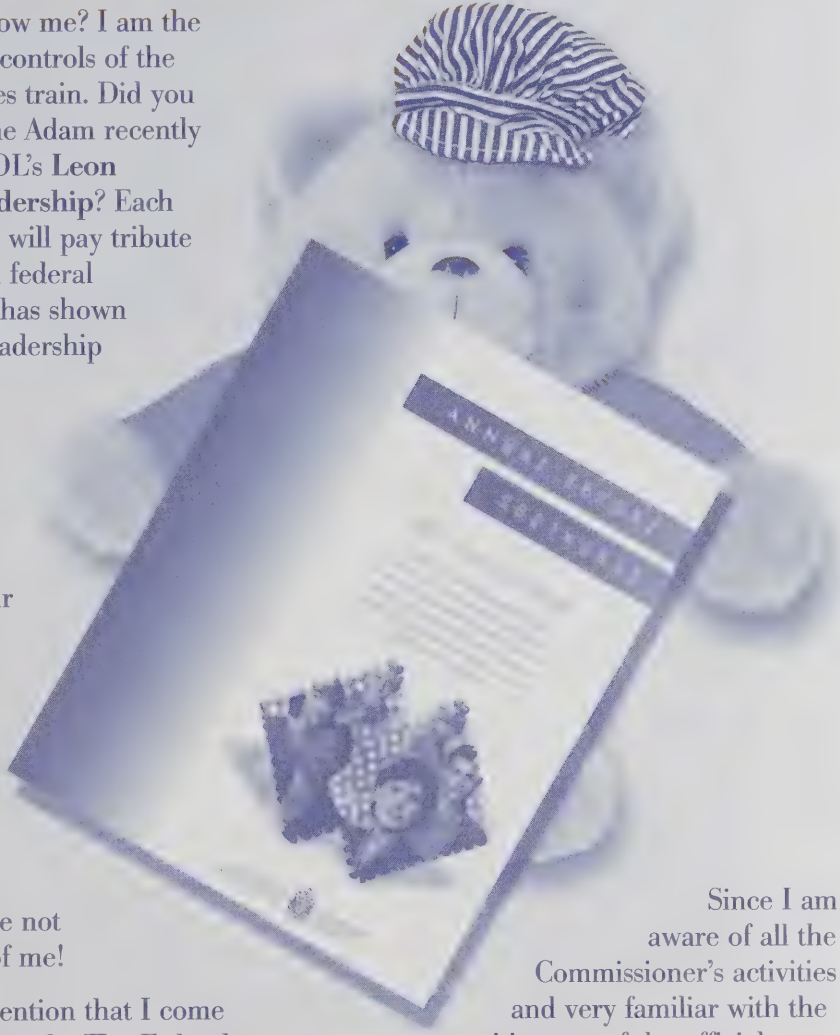
**Special Issue**  
**Fall 2002**  
**Volume 8, No. 2**

All aboard with Leon	1
A word from the Commissioner The train pulls out of the station	2
The key milestones for Leon	3
Many things must change and some have	4
First-class passengers	7
Air Canada: on a flight path to bilingualism?	9
Parliament in your living room	9
Focus on communities	10
Leon recommends... the recommendations	12
A last word from Leon, our well- informed engineer	13
Overview of complaints	14

## ALL ABOARD WITH LEON

You don't know me? I am the engineer at the controls of the official languages train. Did you know that Dyane Adam recently introduced OCOL's Leon Award for Leadership? Each year, this award will pay tribute to the head of a federal institution who has shown distinguished leadership in promoting linguistic duality and implementing the Official Languages Program in their institution. As you can imagine, it is quite an honour for me to be chosen as the symbol of this award. You have not heard the last of me!

I forgot to mention that I come from Eastern Canada. The Federal Councils in the Atlantic region created me, and during the Symposium on Official Languages held in Charlottetown in October 2001, they presented me to the Commissioner. Since then, I have been supporting her in her various tasks, especially in helping to get linguistic duality back on track.



Since I am aware of all the Commissioner's activities and very familiar with the itinerary of the official languages train, INFOACTION asked me to tell you about the key points of her third annual report, which I was happy to do. One word of advice: this issue of INFOACTION can present only a general overview. If you have the time, read the entire annual report. Then you will be an informed passenger on the official languages train.

All aboard! Enjoy the tour.

## A WORD FROM THE COMMISSIONER

### THE TRAIN PULLS OUT OF THE STATION

My third annual report covers the year ending March 31, 2002. In it I once again encourage the Government of Canada to speed up and remind it of the need for diligence. It is time to put our linguistic duality squarely back on track and to deliver the goods as promised.

In my first annual report, I criticized our leaders' indifference to official languages and urged them to take prompt action to correct the situation. In my second annual report, I was pleased to note that the train's whistle had sounded, and that the train was about to leave the station. The 2001 Speech from the Throne clearly announced the Government's intention to take action to recognize and promote linguistic duality.

This year's report takes stock of measures taken by the government to follow up on its commitment. It also gives us the opportunity to ask the question: has the train really pulled out of the station? If I ask the question, it is because the issues are important and pressing. My report points out the numerous examples of the Canadian government's commitment and highlights commendable isolated initiatives. However, the government must not limit the implementation of the *Official Languages Act* to a succession of incoherent mini-reforms without a clear end goal. Once again, this report strongly calls on the government to carry out its obligations and to move quickly to develop a comprehensive vision that includes objectives, deadlines and performance evaluations to ensure the successful implementation of an action plan. Canadians, who have a right to genuine leadership and respect regarding official languages, demand that their government articulate such a vision.



Dyane Adam

Language rights are fundamental values and civic virtues which have become even more important in the aftermath of the events in the United States on September 11, 2001. These events remind us of the importance of solidarity in defending our rights and freedoms. The commemoration of the 20th anniversary of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* also calls on us to defend these values. Not only does the Charter give legal expression to the rights and values Canadians cherish, but it also embeds these rights and values within a specific social, cultural and linguistic setting, and thus reflects the existence of the two major language communities.

The official languages train really has pulled out of the station. Now the crew needs to pick up the pace. Despite some problems, I am confident the route will not be too hazardous. Last June, the President of the Privy Council and Minister of Intergovernmental Affairs, Stéphane Dion, released the key orientations of the federal government's action plan on official languages. He is on the right track, and I am counting on him to ensure that the official languages train does not derail over the coming fiscal year.

This issue of INFOACTION presents a very general overview of the key points of the 31st annual report of the Commissioner of Official Languages. I hope that these few pages express my firm resolve to persuade federal institutions to permanently anchor linguistic duality in their organizational culture.

Hope you enjoy reading with LEON!

A handwritten signature in dark ink, which appears to read 'Dyane Adam'.

## THE KEY MILESTONES FOR LEON

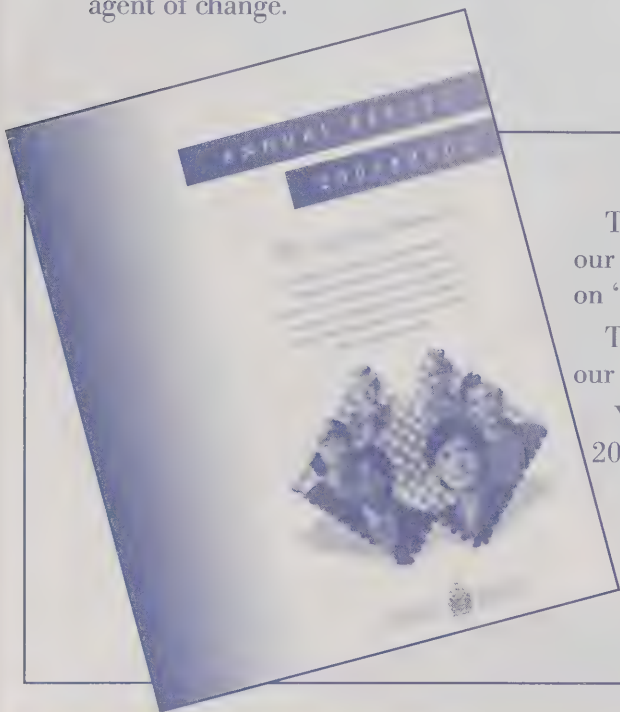
When beginning your travels through the annual report, you should be aware that the document is made up of seven main roads that we are calling "chapters." There is a lot of material to cover!

Here, briefly, is what you will find.

- *The first three chapters* describe in succession the importance of linguistic duality as a Canadian value, efforts by our political and administrative leaders over the past year to promote linguistic duality, and the various roles of the Commissioner as agent of change.

- *Chapters four and five* examine how the federal government has carried out its language responsibilities where service to the public, language of work, and equitable participation by both language groups in the public service are concerned.
- *The last two chapters* present the action taken by the Commissioner over the past year to help promote linguistic duality and enhance the vitality of official language minority communities. You will notice that she and her team are true agents of change.

This outline will guide you in reading the annual report. ❖



The complete Annual Report 2001-2002 is posted on our Web site: under the heading "Publications," click on "Reports."

Take advantage of this opportunity to check out our new site! Our address is [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca).

You may also order a copy of the 2001-2002 Annual Report:

- by telephone: (613) 996-6368 or 1 877 996-6368;
- on-line: under the heading "Contact us," click on "Orders."

**! infoaction**

Coordinator: Gilles Thériault  
Writer: Monique Cousineau  
Content Advisor: Catherine Scott  
English and French Translation: Translation Bureau  
French Text Editing: Adine Béraud-Middlestead  
English Text Editing: Colin Morton  
Layout: David Roach

Canada Building, 344 Slater Street, 3rd Floor  
Ottawa Ontario K1A 0T8

Toll Free : 1 877 996-6368

Fax: (613) 943-2255

ISSN 1203-0996

E-mail: [message@ocol-clo.gc.ca](mailto:message@ocol-clo.gc.ca)

Web site: [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)

## MANY THINGS MUST CHANGE AND SOME HAVE

On being appointed in 1999, the Commissioner set herself the mandate of becoming an agent of change, so that Canada's political and administrative leaders can continue to reinforce our linguistic fabric. OCOL has considered how to focus this mandate and optimize the Commissioner's influence. From this reflection process, three main avenues have emerged:

- using a proactive approach focused on awareness and prevention as the Commissioner assesses compliance with the Act;

- mobilizing the public service around the concept of linguistic duality and encouraging public servants, each in their area of activity, to give concrete expression to Canada's language policy; and

- co-ordinating OCOL's activities, in order to advance simultaneously on several fronts.



The annual report describes various ways of promoting the change desired by Commissioner Adam, through six key roles. Here's a brief description of these complementary roles, along with the activities that fall under each one.

## 1. THE OMBUDSMAN ROLE OF THE COMMISSIONER

The Commissioner receives, considers and, if necessary, investigates complaints. She works with managers of federal institutions to find permanent solutions that will produce lasting results. In cases where institutions fail to act, she will use more forceful means in order to ensure that institutions change their behaviour.

### INTERVENTIONS IN 2001-2002

- Over 1,200 new complaints investigated
- Two hundred recommendations were made further to investigation
- Some 230 requests for information were treated
- Some 15 special audits and investigations were conducted

## 2. THE AUDITING ROLE OF THE COMMISSIONER

For all institutions subject to the *Official Languages Act*, the Commissioner must assume a proactive auditing role similar to that of the Auditor General in order to report faithfully to Parliament on the official language situation in the federal government.

The Commissioner intends to reinvigorate this aspect of her mandate which had been set aside due to lack of resources because these audits play an important preventive role.

## 3. THE LIAISON ROLE OF THE COMMISSIONER

The liaison role is an important one for OCOL, both in Ottawa and across the country. It involves working with institutions, official language communities and various levels of government. To enhance her supportive role, the Commissioner is backed by a group of liaison officers, who work to assist federal institutions in their efforts to improve the way they implement the *Official Languages Act*. Liaison is carried out in a less coercive atmosphere than is the case in dealing with complaints.

- Presentations were made before the management assemblies of 10 federal institutions
- Some 75 meetings were held with Deputy Ministers or elected officials
- Some 30 meetings with associations
- Over 300 letters were sent

## 4. THE MONITORING ROLE OF THE COMMISSIONER

This role consists in taking preventive action by intervening when bills, regulations and policies are being drafted in order to ensure that language rights are front and centre among our leaders' concerns. Over the past year, the Commissioner exercised this monitoring role in a number of fields including immigration, sport, and transportation.

- Seven appearances before parliamentary committees
- Some 140 analyses, studies, published reports and briefing notes
- Interventions in 32 major issues such as immigration, the legal scope of human rights, the Internet, broadcasting, minority language education and health

## 5. THE PROMOTION AND EDUCATION ROLE OF THE COMMISSIONER

The *Official Languages Act* gives the Commissioner a clear duty to promote linguistic duality, not only in the federal government but also in Canadian society. This role is carried out in a number of ways, for example, by doing research and publishing studies, through public awareness activities such as giving speeches and participating in symposiums, etc.

### INTERVENTIONS EN 2001-2002

- Some 250 interviews were given in the media.
- Some 1,000 references to the Commissioner and/or OLC in the national media.
- Eleven press releases.
- Some 30 letters to this effect.
- Some 11 speeches by the Commissioner.
- Participation by OLC in 12 information booths across the country.

## 6. THE COURT INTERVENTION ROLE OF THE COMMISSIONER

Change is not always easy, and at times the Commissioner must intervene in court, a role that she is given under the *Official Languages Act*. Over the last 20 years, Dr. Adam's predecessors also intervened in a great many cases involving the exercise of language rights, particularly the right to minority language education.

In the past year, language rights have been the subject of four prominent court decisions. The Commissioner participated directly in each of these cases.

- Intervention in three court cases:  
*Union de l'école 1161 v. Québec (Procureur général)*, *Québec v. Canada (House of Commons)*, *Unions Démocratiques - Alliance canadienne of Trade Unions*.
- Legal analyses or opinions on language cases: not in *Air Canada*, *Citizenship and Immigration (petitioned)*, *Local government - the cities of the Northwest Territories - Official Languages Act*, *Bill S-52 regarding section 41 of the Act*.

The six roles associated with the Commissioner's mandate are carried out proactively in an atmosphere of dialogue and mutual respect. These roles require her to pay close attention to the complaints of Canadians and the requirements of linguistic duality. ❖

## FIRST-CLASS PASSENGERS

On the official languages train, some passengers stand out because of their political and administrative leadership. LEON is not the only one to be happy about that! The second chapter of the annual report is worth reading. In particular, it highlights some actions that show that many heads of federal institutions have succeeded in creating a collaborative environment that encourages everyone to share a common vision and contribute to give linguistic duality a boost. Here are a few examples of this political and administrative leadership in action. They are truly first-class passengers.

### LEADERSHIP AWARD



The first Leadership Award, for which LEON is the proud mascot, goes to the Chief Statistician of Canada, Ivan P. Fellegi. With this award, the Commissioner pays tribute to Statistics Canada, which has distinguished itself by its excellent service to the public, a workplace that is conducive to the use of both official languages, its implementation of Part VII of the Act, and its management of the Official Languages Program overall.

### STANDING JOINT COMMITTEE ON OFFICIAL LANGUAGES

This committee has been one of the most active ones. The Committee took firm stands on a number of issues, particularly those involving Air Canada and the televised broadcasts of House of Commons proceedings. It tabled a report setting out the official language minority communities' expectations of the government's action plan on official languages. We would like to note the Committee's commitment to resolving the many problems related to Air Canada's failure to respect the Act.

### STANDING SENATE COMMITTEE ON LEGAL AND CONSTITUTIONAL AFFAIRS

This committee showed true leadership with respect to linguistic duality. Its members were involved in an in-depth study triggered by the tabling of Bill S-32, sponsored by Senator Jean-Robert Gauthier. This is a bill to amend the *Official Languages Act* in order to make the government's commitment to official language minority communities more binding. We know that a number of federal institutions have taken advantage of section 41's ill-defined nature to justify their failure to take action to implement it. The Commissioner appeared before the Committee and proposed amendments to increase the effectiveness of measures to enhance the development and vitality of communities.

### HOUSE OF COMMONS STANDING COMMITTEE ON CITIZENSHIP AND IMMIGRATION

The *Immigration and Refugee Protection Act* received Royal Assent in November 2001. A few months prior to this, the Commissioner appeared before the Committee. The Commissioner's goal was to persuade Committee members to support certain amendments to the proposed *Immigration and Refugee Protection Act* that would ensure that both official language groups benefited more equitably from immigration. The Commissioner is pleased to see that the new legislation responds to her recommendations. As for the regulations proposed by Citizenship and Immigration Canada (CIC), the Committee also took the Commissioner's observations into account and recommended that CIC double the number of points awarded for knowledge of an immigrant's second official language.

Although we cannot list all the “first-class passengers” here, as is done in the annual report, we must note the leadership shown by the Clerk of the Privy Council and the Committees on Official Languages of Regional Councils of Senior Federal Officials (which INFOACTION has already told you about).

Dr. Adam is delighted that the bureaucratic machinery has started moving... even if it is a little slow for her taste. Still, the government has been quite active in the following ways during the past fiscal year:

- it has identified official languages as one of the strategic priorities of the public service;
- it has named a minister, Stéphane Dion, who is responsible for coordinating federal leadership on official languages;
- it has set up a Ministerial Reference Group to support its thinking on official languages;

- it has allocated new funding to a number of projects that support the development of official language minority communities, such as an institute at Université de Moncton for research on official language minority communities.

A distance education network for the English-speaking community in Quebec, language training for employees of the new City of Ottawa, and projects for young Francophones in minority communities also received government support.

So there has been progress; however, the Commissioner stresses the urgency of moving faster, because the Official Languages Program is not just any program. It is a vital collective undertaking, “at the very heart of our Canadian values,” as she likes to say. It is a value that should be part of daily life in all federal institutions. ♦

## THE TRAIN HAS LEFT THE STATION! HOW FAR WILL IT GO?



## AIR CANADA: ON A FLIGHT PATH TO BILINGUALISM?

The last annual report examined in depth the systemic problems regarding official languages at Air Canada. This year, the company was once again the institution subject to the greatest number of complaints. Most of these complaints had to do with recurring problems. This year's report notes that in recent months the airline has taken encouraging steps to ensure that it complies with the *Official Languages Act*.



Following several legal proceedings and mediation requested by the Court, an agreement was reached among OCOL, Air Canada and Air Canada's unions in November 2001. By the end of the summer of 2003, Air Canada must propose specific measures based on its discussions with its unions to improve its services at the Toronto (Pearson) and Halifax airports.

The Standing Joint Committee on Official Languages asked Air Canada to draw up an action plan which must include:

- specific objectives with reasonable deadlines;
- verifiable performance indicators;
- specific measures to alleviate difficulties resulting from the acquisition of Canadian Airlines International and regional carriers.

In August 2000, the Minister of Transport asked Debra Ward, an independent observer appointed by the government, to study the repercussions for Canadians of the merger between Air Canada and Canadian Airlines International. The

Minister also her to focus on language issues. Her final report was tabled in September and included recommendations to help Air Canada fulfil its language obligations.

Air Canada has shown some willingness to change. It goes without saying that the Commissioner is following the progress of this issue very closely. Dr. Adam has often said that Canadian passengers have a right to expect better service in their own language from the main Canadian carrier. ❖

---

## PARLIAMENT IN YOUR LIVING ROOM

What does filing a complaint with OCOL really get you? If only it would result in change... In fact, a complaint from a single person can be the catalyst for change. The annual report gives us several examples, and the following is one case that will bring results right into your living room.

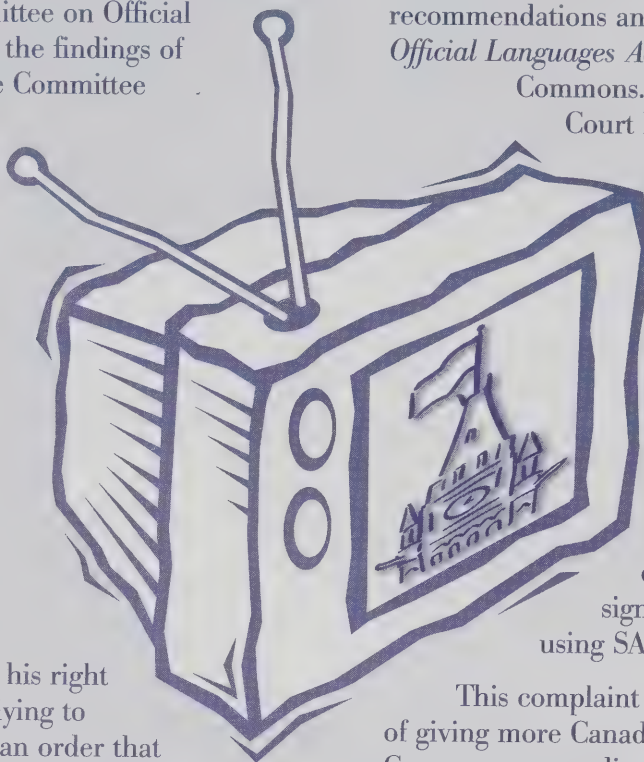
Canadian cable companies are not subject to the *Official Languages Act* and are not required to broadcast proceedings of the House of Commons and its committees to their subscribers in both official languages. Consequently,

Canadians cannot always listen to their federal representatives in the language of their choice.

A complaint from an English-speaking resident of New Brunswick, Louis Quigley, could help change this situation. He complained that he could not receive full broadcasts of House of Commons proceedings in the language of his choice. After investigating, the Commissioner found that the *Official Languages Act* requires the House of Commons to ensure that Canadians have equal access to its proceedings in the official language of their choice. In her

investigation report she asked the House to implement the necessary measures to correct the situation. Further, Dr. Adam appeared before the Standing Joint Committee on Official Languages to present the findings of her investigation. The Committee published a report recommending that the CRTC require cable companies to broadcast House of Commons proceedings in both official languages. In spring 2002, the Commissioner presented a detailed brief explaining her position to the CRTC.

A very determined Mr. Quigley exercised his right to legal recourse, applying to the Federal Court for an order that the House of Commons broadcast its



proceedings in both official languages. The Federal Court heard his case, and the Commissioner intervened to defend her recommendations and the application of the *Official Languages Act* to the House of Commons. On March 31, 2002, the Court had not yet reached a decision.\*

Although this case is still before the courts, we can still talk about a partial result because, in fall 2001, the CRTC decided to require cable companies to broadcast House of Commons proceedings in both official languages by distributing two audio signals to subscribers' homes using SAP technology.

This complaint will have the positive effect of giving more Canadians access to House of Commons proceedings in the official language of their choice. ♦

\* In June 2002, the Federal Court decided in favour of Mr. Quigley and ordered the House of Commons to take the necessary measures to comply with the *Official Languages Act* in this respect. The House of Commons has indicated that it will appeal this decision.

## FOCUS ON COMMUNITIES

As always, the Commissioner's annual report makes a point of discussing linguistic communities. This year's report describes the development of several issues in which the Commissioner has been quite involved. Every time the vitality of official language communities is threatened by ill-advised administrative decisions or policies, the Commissioner sounds the alarm. The following are a few of the examples in the annual report.

### MONTFORT HOSPITAL: A HAPPY CONCLUSION

On February 1, 2002, by announcing that the Ontario government would not appeal the Montfort decision to the Supreme Court, the Minister of Health and Long-Term Care also announced the end of the long and famous saga. You may remember that the Commissioner obtained intervenor status with the Court of

Appeal to support Montfort Hospital. Justice Canada and many others intervened in support of the Franco-Ontarian community. The repercussions of this collective victory will extend beyond the borders of Ontario. The provinces and territories will now be expected to take into account the needs of official language minority communities during any type of restructuring, particularly in the health care sector.

## THE ROMANOW COMMISSION

The Romanow Commission on the Future of Health Care in Canada is to make recommendations to the federal government to ensure that Canada's health care system is viable and reflects Canadian values of the 21st century. It's a huge challenge! Language is at the heart of the Canadian health care system, since communication is central to the delivery of quality health care.

The Romanow Commission's February 2002 interim report makes no mention of the legitimate needs of members of the English-speaking and French-speaking minority communities. The Commissioner and representatives from official language minority communities intervened before the Romanow Commission, pointing out the importance of language in health care and encouraging the Commission to focus part of its work on this issue. The Commissioner believes it is absolutely essential that the Romanow Commission's final report recommend the implementation of measures to improve health services available to Anglophone and Francophone official language minority communities.

## MUNICIPAL MERGERS IN QUEBEC

In February 2001, some 20 municipalities applied to the Quebec Superior Court for an injunction to halt implementation of the newly enacted municipal mergers legislation (Bill 170).

Some also contested accompanying amendments to the *Charter of the French language* (Bill 171). Those amendments limited the availability of bilingual status for new boroughs and municipalities. Municipal entities that do not already have bilingual status can no longer obtain that status unless English is the mother tongue of a majority of residents; the old threshold required only that a majority of residents speak a language other than French.

The Commissioner obtained intervenor status to challenge the constitutional validity of the criterion for granting bilingual status. The Commissioner took the position that the new criterion was an unconstitutional reduction of the language rights of English speakers.

Both the Quebec Superior Court and the Quebec Court of Appeal rejected the arguments made by the municipalities. The trial judge nevertheless acknowledged the possibility of a future violation of section 16 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* should a municipality be refused bilingual status when it could have obtained that status under the pre-amendment criterion.

## OTHER IMPORTANT ISSUES

The annual report also discusses a number of issues in which the Commissioner has been quite involved.

- Review of the Northwest Territories' *Official Languages Act*.



- Broadcasting: a significant increase in French-language broadcasting to minority communities.
- A distance education project for English-speaking communities in Quebec.
- The Institut français at the University of Regina.
- Radio-Canada: the Chaîne culturelle. ❖



## LEON RECOMMENDS...

### THE RECOMMENDATIONS

You must know this by now, but it bears repeating: the Commissioner spares no effort in promoting true equality of English and French in Canadian society. Her recommendations to government through her annual report are made with this in mind.

This year's report contains several recommendations. You can take my word for it, these recommendations must be taken seriously, since they show the government how to put linguistic duality squarely back on track if it wants to deliver the goods. INFOACTION presents these recommendations, which clearly demonstrate the Commissioner's desire to be an agent of change.

#### Recommendation 1

*The Commissioner recommends that the government draw up its action plan on official languages without further delay and allocate the funding required to implement measures set out therein.*

#### Recommendation 2

*The Commissioner recommends that the Prime Minister give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a permanent committee, in order to stimulate leadership at the highest levels and to support implementation of the action plan on official languages.*

#### Recommendation 3

*The Commissioner recommends that the government clarify the legal scope of the commitment set out in section 41 of the Official Languages Act and take the necessary action to effectively carry out its responsibilities under this provision.*

#### Recommendation 4

*The Commissioner recommends that the Clerk of the Privy Council maintain official languages as one of the federal administration's strategic priorities for a further three-year period, and make this a compulsory priority for all Deputy Ministers who have exhibited delays in implementing the Official Languages Program in their institutions.*

#### Recommendation 5

*The Commissioner recommends that the federal government allocate adequate resources to ensure that the Treasury Board Secretariat can fully exercise its role in supervising and evaluating federal institutions.*

#### Recommendation 6

*The Commissioner recommends that the government ensure that legislation and policies adopted as a result of the human resources management modernization exercise help achieve the objectives of the Official Languages Act.*

#### Recommendation 7

*The Commissioner recommends that Citizenship and Immigration Canada develop support programs to implement the language provisions of the new Immigration and Refugee Protection Act. By means of concrete, verifiable action, these programs must promote official language minority communities abroad and help them to improve their ability to receive immigrants.*

---

## A LAST WORD FROM LEON, OUR WELL-INFORMED ENGINEER

On April 1, 2002, the official languages train began a new 12-month trip. In her next annual report, the Commissioner will assess the performance of all passengers, particularly those who share the controls. This will be a smooth trip if the Commissioner's recommendations and the advice in the current report are implemented.

As for me, LEON the informed engineer, I will keep my eyes open. There is no reason for you not to do the same. Why not join me along the way in watching what progress the government and public service make? To help you, here are a few guide posts that are set out in the Commissioner's report. They will be the focus of close scrutiny in the 2002-2003 report.

- Do our political leaders live up to their promises to recognize and promote official languages across the country?
- Have the seven priorities that the Commissioner recommended to the government for its action plan been respected and implemented as necessary?
- As for service to the public in both official languages, you are the ones best placed to say

whether there are shortfalls in the quality of service in either language and to let us know. If there is a problem, don't hesitate to let us know (see page 3).

- French on the Internet. In 1999 and again in 2002, the Commissioner recommended that the government establish the political and financial framework needed to increase the use of French on the Internet. Some progress has been made, but a clear political statement, a global vision and an integrated strategy have yet to be set out. Will you follow this issue with LEON?

There are other issues that should also be looked at in the coming year: official languages and the Canadian sport system, official languages and immigration, official bilingualism and the nation's capital, etc.

The Commissioner will not budge on her objectives. The Government of Canada should heed her warning: it must be diligent in advancing linguistic duality and pick up the pace if it wants the train to reach its destination of the fullest linguistic equality possible. That's quite a lot to deliver! ❖

## OVERVIEW OF COMPLAINTS IN 2001-2002

**Figure 1**

### Breakdown of complaints, by region<sup>1</sup>

Region	NATURE OF COMPLAINTS					
	Complaints lodged	Complaints <sup>2</sup> investigated	Service to the public	Language of work	Language requirements	Others <sup>3</sup>
Newfoundland and Labrador	6	4	4	-	-	-
Prince Edward Island	31	21	16	-	5	-
Nova Scotia	133	112	80	4	3	25
New Brunswick	86	70	43	12	14	1
Quebec <sup>4</sup>	160	121	78	26	1	16
NCR (Quebec)	61	48	33	6	4	5
NCR (Ontario)	301	228	159	50	10	9
Ontario <sup>4</sup>	269	206	185	9	2	10
Manitoba	34	21	21	-	-	-
Saskatchewan	17	15	14	-	-	1
Alberta	57	46	40	1	-	5
British Columbia	37	32	30	2	-	-
Territories <sup>5</sup>	9	5	5	-	-	-
Foreign	21	6	5	-	-	1
<b>TOTALS</b>	<b>1,222</b>	<b>935</b>	<b>713</b>	<b>110</b>	<b>39</b>	<b>73</b>

<sup>1</sup> Information from Investigations Branch database.

<sup>2</sup> Approximately 80% of complaints are investigated. Complaints which are not investigated are referred to an appropriate institution or refused because they do not fall under the jurisdiction of the Act or its Regulations.

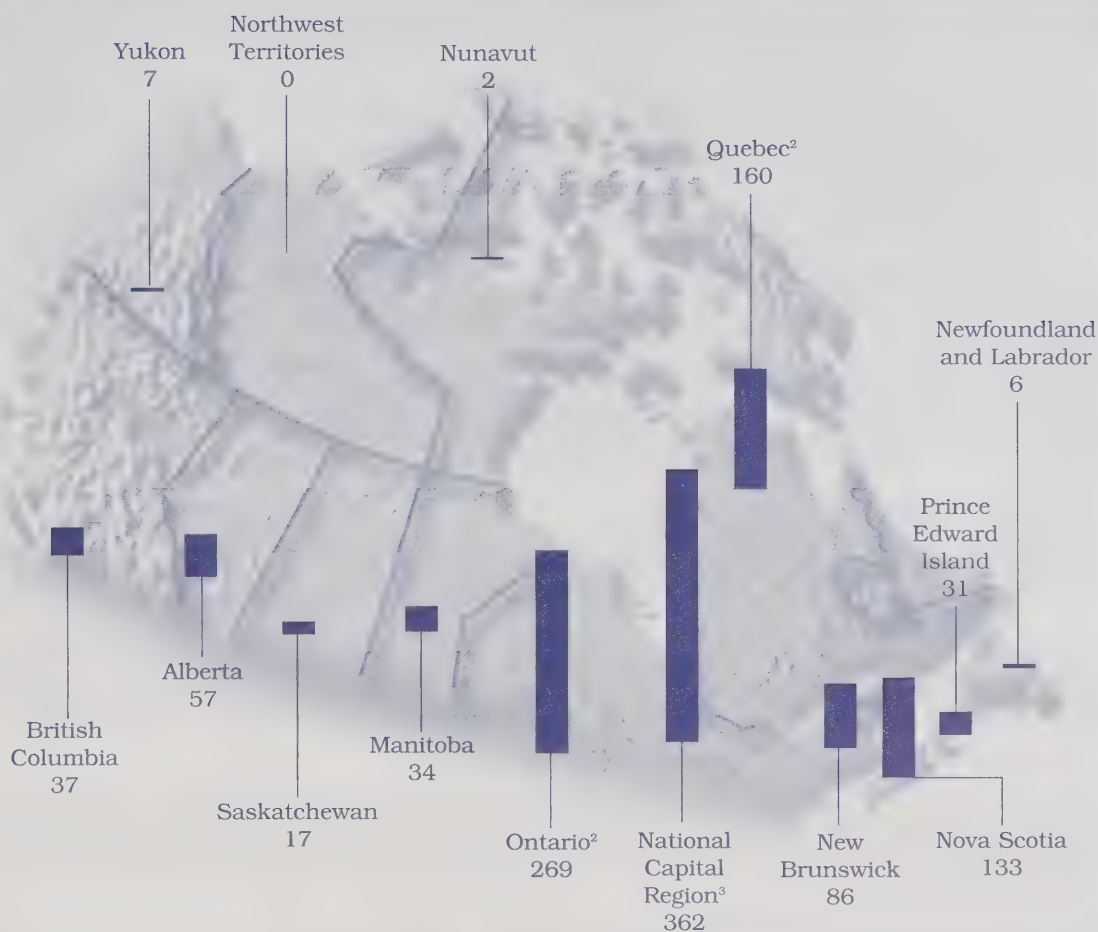
<sup>3</sup> The category "Others" includes mainly complaints regarding notices, equitable participation and Part VII.

<sup>4</sup> Excluding the National Capital Region (NCR).

<sup>5</sup> Territories include Nunavut, Yukon and Northwest Territories.

## Figure 2

Distribution of the 1,222<sup>1</sup> complaints lodged by province and territory



<sup>1</sup> Including 21 complaints dealing with services offered outside Canada.

<sup>2</sup> Excluding the National Capital Region.

<sup>3</sup> 301 from the Ontario side and 61 from the Quebec side.

# Figure 3

## Institutions with more than 15 admissible complaints and their status

Department/Institution	Founded	Unfounded	Under Investigation	Others	TOTAL
Air Canada	21	7	114	1	143
Human Resources Development Canada	50	3	41	-	94
Canada Post Corporation	50	5	34	-	89
Canada Customs and Revenue Agency	26	6	24	-	56
Statistics Canada	24	3	4	2	33
Public Works and Government Services Canada	16	4	12	-	32
National Defence	7	1	22	-	30
Royal Canadian Mounted Police	7	3	19	-	29
Ottawa International Airport Authority	9	5	13	-	27
Halifax International Airport Authority	9	0	17	-	26
Citizenship and Immigration Canada	16	0	6	-	22
Correctional Service Canada	4	3	13	-	20
Environment Canada	5	0	11	2	18
Health Canada	8	5	4	-	17
Industry Canada	5	5	5	-	15
Canadian Heritage	3	3	9	-	15

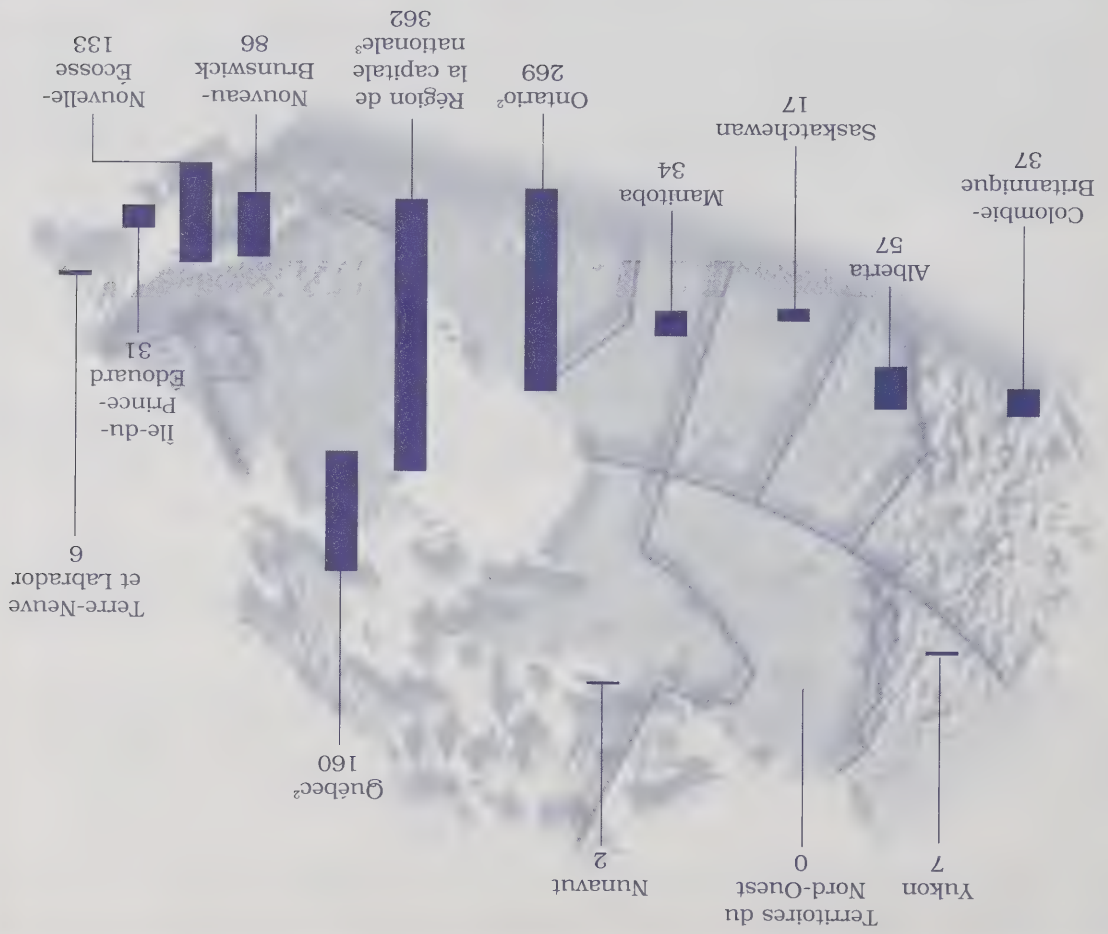


### Figure 3 Les institutions ayant fait l'objet de plus de 15 plaintes recevables et leur statut

Ministère/Institution	Fondées	Non fondées	En cours d'instruction	Autres	TOTAL
Air Canada	21	7	114	1	143
Développement des ressources humaines Canada	50	3	41	-	94
Société canadienne des postes	50	5	34	-	89
Agence des douanes et du revenu du Canada	26	6	24	-	56
Statistique Canada	24	3	4	2	33
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	16	4	12	-	32
Défense nationale	7	1	22	-	30
Gendarmerie royale du Canada	7	3	19	-	29
Administration de l'aéroport international d'Ottawa	9	5	13	-	27
Administration de l'aéroport international d'Hallifax	9	0	17	-	26
Citoyenneté et Immigration Canada	16	0	6	-	22
Service correctionnel du Canada	4	3	13	-	20
Environnement Canada	5	0	11	2	18
Santé Canada	8	5	4	-	17
Industrie Canada	5	5	5	-	15
Patrimoine canadien	3	3	9	-	15



La répartition, par province et territoire, des 1 222<sup>1</sup> plaintes déposées



<sup>1</sup> Ce nombre inclut aussi 21 plaintes touchant des services dispensés à l'étranger.  
<sup>2</sup> Ces nombres excluent ceux de la région de la capitale nationale.  
<sup>3</sup> 301 du côté de l'Ontario et 61 du côté du Québec.

# APERÇU DES PLAINTES DÉPOSÉES AU COMMISSARIAT EN 2001-2002

Figure 1

Répartition des plaintes par région

NATURE DES PLAINTES							Région
Autres <sup>3</sup>	Exigences linguistiques	Langue de travail	Service au public	Plaintes instruites	Plaintes reçues		
73	39	110	713	935	1 222	TOTAUX	
1	-	-	5	6	21	Étranger	
-	-	-	5	5	9	Les territoires <sup>5</sup>	
-	-	2	30	32	37	Colombie-Britannique	
5	-	1	40	46	57	Alberta	
1	-	-	14	15	17	Saskatchewan	
-	-	-	21	21	34	Manitoba	
10	2	9	185	206	269	Ontario <sup>4</sup>	
9	10	50	159	228	301	RCN (Ontario)	
5	4	6	33	48	61	RCN (Québec)	
16	1	26	78	121	160	Québec <sup>4</sup>	
1	14	12	43	70	86	Nouveau-Brunswick	
25	3	4	80	112	133	Nouvelle-Écosse	
-	5	-	16	21	31	Ile-du-Prince-Edouard	
-	-	-	4	4	6	Terre-Neuve et Labrador	

<sup>1</sup> Informations tirées de la base de données de la Direction générale des enquêtes.  
<sup>2</sup> Près de 80 % des plaintes sont instruites. Les non instruites sont référées au bon endroit ou refusées parce qu'elles ne tombent pas sous la juridiction de la Loi et de son Règlement.  
<sup>3</sup> La catégorie Autres comprend surtout les plaintes touchant les avis publics, la participation équitable et la partie VII.  
<sup>4</sup> À l'exclusion de la région de la capitale nationale (RCN).  
<sup>5</sup> Les territoires comprennent le Nunavut, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest.

## Recommandation 6

La commissaire recommande au gouvernement de veiller à ce que les lois et les politiques qui seront adoptées pour donner suite à l'exercice de modernisation de la gestion des ressources humaines contribuent à réaliser les objectifs de la Loi sur les langues officielles.

La commissaire recommande au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration d'élaborer des programmes d'appui en vue de mettre en œuvre les dispositions linguistiques de la nouvelle Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés. Ces programmes doivent promouvoir les minorités de langue officielle à l'étranger et les aider à améliorer leur capacité d'accueil par des gestes concrets et vérifiables.

## Recommandation 7

# UN DERNIER MOT DE LÉON, NOTRE CHEMINOT

## AVERTI

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2002, le train des langues officielles a entrepris un nouveau trajet d'une durée de douze mois. Dans son prochain rapport annuel, la commissaire évaluera la performance de tous les voyageurs à bord et surtout de ceux et celles qui en partagent la commande. Ce devrait être un excellent voyage si seulement on met en œuvre les recommandations et les conseils de la commissaire contenus dans son présent rapport. Moi, LÉON le cheminot averti, je garderai l'œil grand ouvert. Rien ne vous empêche d'en faire autant. Avec moi, tout au long de ce trajet déjà en cours, pourquoi ne pas vérifier les progrès que le gouvernement et la fonction publique réaliseront? Pour vous aider, je vous suggère les points de repère suivants dont il est d'ailleurs question dans le rapport de la commissaire et qui feront l'objet d'un examen particulier dans le rapport de 2002-2003 :

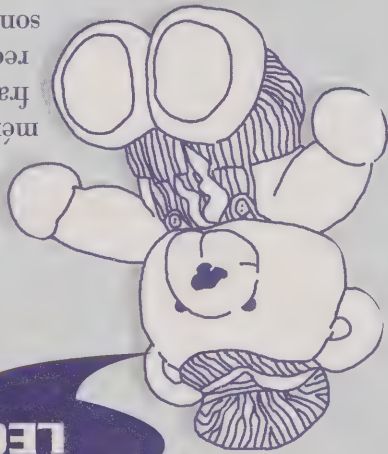
- Le leadership des dirigeants politiques est-il à la hauteur de leurs promesses de reconnaître et de promouvoir les langues officielles, d'un océan à l'autre?
- Les sept priorités que la commissaire a suggérées au gouvernement pour son plan d'action sur les langues officielles seront-elles respectées et mises en œuvre comme il se doit?

- Quant au service au public dans les deux langues officielles, vous êtes les personnes tout indiquées pour constater s'il y a des glissements dans la qualité des services dans l'une ou l'autre langue et pour nous l'indiquer. S'il y a un problème, n'hésitez pas à nous le faire savoir... (voir en page 3).
- Le français sur Internet. En 1999 et en 2002, la commissaire a recommandé au gouvernement de prévoir le cadre politique et le financement nécessaires pour accroître l'usage du français sur Internet. Il y a eu du progrès mais une affirmation politique claire, une vision globale et une stratégie intégrée se font toujours attendre. Avec LÉON, suivez-vous ce dossier?

Il y a d'autres dossiers encore dont il faudra suivre le déroulement tout au long des prochains mois : les langues officielles dans le système sportif canadien, les langues officielles et l'immigration, le bilinguisme officiel de la capitale nationale, etc.

La commissaire ne reculera pas d'une semelle devant ses objectifs. Que le gouvernement canadien se le tienne pour dit : il doit faire diligence en matière de dualité linguistique et presser la cadence s'il veut que le train se rende à bon port, celui de l'égalité linguistique la plus entière. Que de marchandise à livrer! ♦

## LÉON RECOMMANDÉ...



## ...LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE

Vous le savez bien mais nous le répétons : la commissaire ne ménage aucun effort quand il s'agit de promouvoir l'égalité réelle du français et de l'anglais au cœur du projet social canadien. Les recommandations qu'elle soumet au gouvernement par le truchement de son rapport annuel se situent précisément dans cette perspective.

Le présent rapport en contient sept. Croyez-moi, parole de LÉON, ces recommandations doivent être prises au sérieux puisqu'elles indiquent au gouvernement comment remettre solidement notre dualité linguistique sur les rails s'il veut livrer la marchandise. INFOACTION vous présente ces recommandations, qui illustrent la volonté de la commissaire d'agir en véritable agent de changement.

### Recommandation 1

La commissaire recommande au gouvernement de définir sans plus tarder son plan d'action sur les langues officielles et d'allouer le financement nécessaire à la mise en œuvre des mesures qui seront prévues.

### Recommandation 2

La commissaire recommande au premier ministre d'accorder au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles un statut de comité permanent pour stimuler le leadership aux plus hauts niveaux et appuyer la mise en œuvre du plan d'action sur les langues officielles.

### Recommandation 3

La commissaire recommande au gouvernement de préciser la portée juridique de l'engagement prévu à l'article 41 de la Loi sur les langues officielles et de prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter efficacement des responsabilités prévues par cette disposition.

### Recommandation 4

La commissaire recommande au greffier du Conseil privé d'inclure les langues officielles au nombre de ses priorités stratégiques pour une période additionnelle de trois ans et d'en faire une priorité obligatoire pour tous les sous-ministres qui tardent à mettre en œuvre le programme des langues officielles dans leur institution.

### Recommandation 5

La commissaire recommande au gouvernement d'allouer des ressources adéquates pour que le Secrétariat du Conseil du Trésor puisse assumer pleinement son rôle de surveillance et d'évaluation des organismes fédéraux.

## LA COMMISSION ROMANOW

La Commission Romanow sur l'avenir des soins de santé au Canada soumettra des recommandations au gouvernement fédéral pour assurer la viabilité du régime des soins de santé au Canada et veiller à ce qu'il reflète les valeurs canadiennes du XXI<sup>e</sup> siècle. L'enjeu est de taille! La dimension linguistique est au cœur du régime de santé canadien : faut-il rappeler que la communication joue un rôle central dans la prestation de soins de santé de qualité?

En février 2002, la Commission rendait public un rapport d'étape qui ne

faisait aucune mention des besoins linguistiques des anglophones et des francophones qui vivent en milieu minoritaire. La commissaire, ainsi que les représentants des communautés minoritaires de langue officielle, sont intervenus auprès de la Commission pour lui rappeler l'importance de la dimension linguistique des soins de santé et l'inciter à orienter une partie de ses travaux sur cette question. La commissaire estime que le rapport final de la Commission Romanow doit absolument recommander la mise en œuvre de mesures pour améliorer les services de santé offerts aux communautés minoritaires de langue officielle, tant francophones qu'anglophones.

## LES FUSIONS MUNICIPALES AU QUÉBEC

En février 2001, une vingtaine de municipalités du Québec ont déposé devant la Cour supérieure du Québec un recours en injonction en espérant faire invalider la nouvelle loi sur les fusions (loi 170). Certaines de ces municipalités ont aussi contesté la loi 171, adoptée de façon concomitante à la loi 170, qui modifie la *Charte de la langue française* du



**AUTRES DOSSIERS D'IMPORTANCE**  
Le rapport annuel traite également d'un certain nombre de dossiers dans lesquels la commissaire s'est particulièrement engagée, dont :

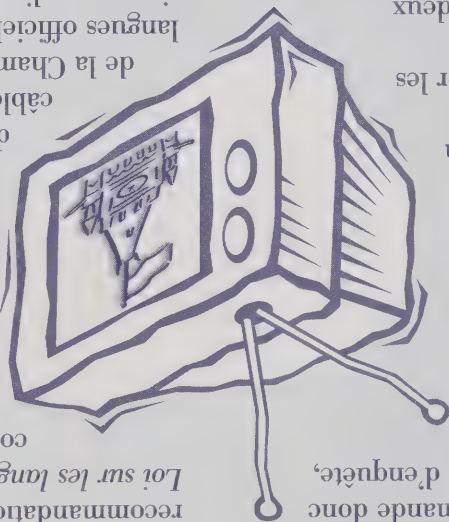
- Révision de la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord Ouest.
- Radiodiffusion : augmentation substantielle des services de radiodiffusion de langue française distribués en milieu minoritaire.
- Projet de formation à distance pour les communautés anglophones du Québec.
- L'Institut français de l'University of Regina.
- Radio-Canada : le dossier de la Chaîne culturelle.

Québec de manière à restreindre l'octroi du statut bilingue aux nouvelles municipalités et aux nouveaux arrondissements. Ceux d'entre eux qui ne possèdent pas déjà un statut bilingue ne peuvent désormais l'obtenir que si une majorité de leurs citoyens et citoyennes sont de langue maternelle anglaise, plutôt que de simplement parler une autre langue que le français comme c'était le cas auparavant.

La commissaire a obtenu le statut d'intervenante dans la cause, pour contester la validité constitutionnelle des dispositions qui modifient les conditions relatives à l'octroi du statut bilingue, car elle estime que le nouveau critère représente une réduction inconstitutionnelle des droits linguistiques des personnes d'expression anglaise.

La Cour supérieure du Québec et la Cour d'appel du Québec ont toutes deux rejeté les arguments des villes. Le juge de première instance a toutefois reconnu la possibilité d'une future violation de l'article 16 de la *Charte canadienne des droits et libertés* si une municipalité se voyait refuser le statut bilingue en vertu du nouveau critère alors qu'elle aurait pu l'obtenir sous l'ancien régime.

*Loi sur les langues officielles* oblige la Chambre des communes à s'assurer que le public canadien a un accès égal aux débats parlementaires dans la langue de son choix. Elle demande donc à la Chambre, dans son rapport d'enquête, de mettre en place les mesures qui s'imposent pour corriger la situation. Par ailleurs, madame Adam comparait devant le Comité mixte permanent des langues officielles pour lui présenter les conclusions de son rapport d'enquête. Le Comité publie un rapport dans lequel il recommande au CRTC d'obliger les cablodistributeurs à diffuser les débats parlementaires dans les deux langues officielles. Au printemps 2002, la commissaire a soumis un mémoire détaillé au CRTC pour expliquer sa position.



Fort déterminé, M. Quigley a déposé un recours pour que la Cour fédérale ordonne à la Chambre des communes de diffuser les débats

\* En juin 2002, la Cour fédérale a donné raison à M. Quigley et a ordonné à la Chambre des communes de prendre les mesures nécessaires afin de se conformer à la *Loi sur les langues officielles* dans cette affaire. La Chambre des communes a indiqué qu'elle portera ce jugement en appel.

## PLACE AUX COMMUNAUTÉS

Comme toujours, le rapport annuel de la commissaire se fait un devoir de parler des communautés linguistiques. Le présent rapport expose l'évolution de quelques dossiers dans lesquels la commissaire s'est particulièrement engagée. Chaque fois que l'épanouissement des communautés de langue officielle est menacée par une décision administrative inconsiderée, la commissaire sonne l'alarme. En voici quelques exemples, parmi tant d'autres, tirés du rapport annuel.

### L'HÔPITAL MONTFORT : HEUREUX ÉPILOGUE

Le 1<sup>er</sup> février 2002, en annonçant que le gouvernement de l'Ontario ne porterait pas l'affaire Montfort en Cour suprême, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée annonçait du même coup la fin d'une longue et illustre saga. On se souvient que la commissaire avait obtenu le droit d'intervenir en Cour d'appel en faveur de Montfort. Justice Canada et de

nombreux intéressés sont également intervenus pour appuyer la communauté franco-ontarienne. Les répercussions de cette victoire collective dépasseront les frontières de l'Ontario. On s'attend à ce que les provinces et territoires tiendront désormais pleinement compte des besoins des communautés minoritaires de langue officielle au moment de procéder à des restructurations, notamment dans le secteur des soins de santé.

dans les deux langues. L'affaire a été entendue en Cour fédérale et la commissaire est intervenue afin de défendre ses recommandations ainsi que l'application de la *Loi sur les langues officielles* à la Chambre des communes. En date du 31 mars 2002, la Cour n'avait toujours pas rendu son jugement.\*

Aujourd'hui, même si cette question est toujours devant les tribunaux, nous pouvons parler d'un résultat partiel car à l'automne 2001, le CRTC a décidé d'obliger les cablodistributeurs à diffuser les débats de la Chambre des communes dans les deux langues officielles en distribuant aux foyers deux signaux audio au moyen de la technologie SCEs. Voilà une plainte qui aura pour heureux effet de permettre à un plus grand nombre de Canadiens et de Canadiennes d'avoir accès aux débats de la Chambre des communes dans la langue officielle de leur choix. ♦

## AIR CANADA : DES AILES BILINGUES?

Le dernier rapport annuel avait fait amplement état des problèmes systémiques d'Air Canada en matière de langues officielles. Durant la dernière année, la Société a une fois de plus été l'institution ciblée par le plus grand nombre de plaintes. La plupart de ces plaintes dénonçaient des problèmes récurrents. Le présent rapport ne manque pas de souligner que le transporteur aérien a néanmoins déployé des efforts encourageants au cours des derniers mois afin de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*.

Par suite de divers recours judiciaires et d'une médiation demandée par la Cour, une entente a été conclue entre le Commissariat, Air Canada et les syndicats en novembre 2001. Air Canada doit présenter, avant la fin de l'été 2003, des mesures précises qui reflèteront ses discussions avec ses syndicats pour améliorer ses services aux aéroports de Toronto (Pearson) et de Halifax.

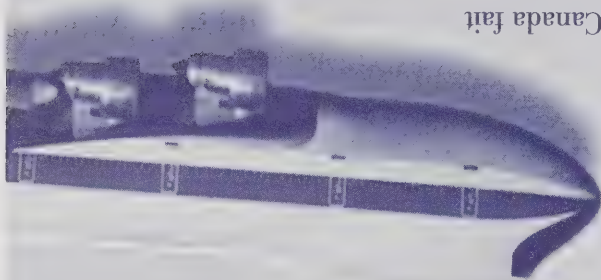
Le Comité mixte permanent des langues officielles a demandé à Air Canada de se doter d'un plan d'action qui doit :

- contenir des objectifs précis avec des échéanciers raisonnables;
- prévoir des indicateurs de rendement vérifiables;
- contenir des mesures spécifiques pour régler

Déposer une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles, en réalité, qu'est ce que ça donne? Et si ça changeait les choses... En effet, la plainte d'une seule personne peut servir de catalyseur et entraîner des changements. Le rapport annuel nous en fournit plus d'une preuve et voici un cas dont vous verrez sans doute les résultats dans votre salon.

Les cablodistributeurs canadiens ne sont pas assujettis à la *Loi sur les langues officielles* et ne sont donc pas tenus de fournir à leurs abonnés

## LE PARLEMENT DANS VOTRE SALON



Air Canada fait montre d'une certaine volonté de changement. Il va sans dire que la commissaire suit l'évolution du dossier de très près. Comme madame Adam l'a souvent souhaité, les voyageurs canadiens sont en droit de s'attendre à de meilleurs services dans leur langue de la part du principal transporteur canadien. ❖

la diffusion des débats de la Chambre des communes et des comités parlementaires dans les deux langues officielles. Par conséquent, la population ne peut pas toujours entendre les élus fédéraux dans la langue de son choix.

Une plainte d'un citoyen anglophone du Nouveau-Brunswick, Louis Quigley, pourrait contribuer à changer cet état de fait. Ce dernier dénonçait le fait de ne pas pouvoir bénéficier de la diffusion intégrale des débats dans sa langue. Après enquête, la commissaire conclut que la

- il a dégagé de nouvelles ressources pour plusieurs projets d'appui au développement des communautés minoritaires de langue officielle, comme par exemple la création d'un institut national de la recherche sur les communautés minoritaires de langue officielle à l'Université de Moncton.

Un programme de formation à distance pour la communauté anglophone du Québec, la formation linguistique des fonctionnaires de la nouvelle Ville d'Ottawa de même que des projets destinés à la jeunesse francophone en milieu minoritaire ont également bénéficié de l'appui du gouvernement.

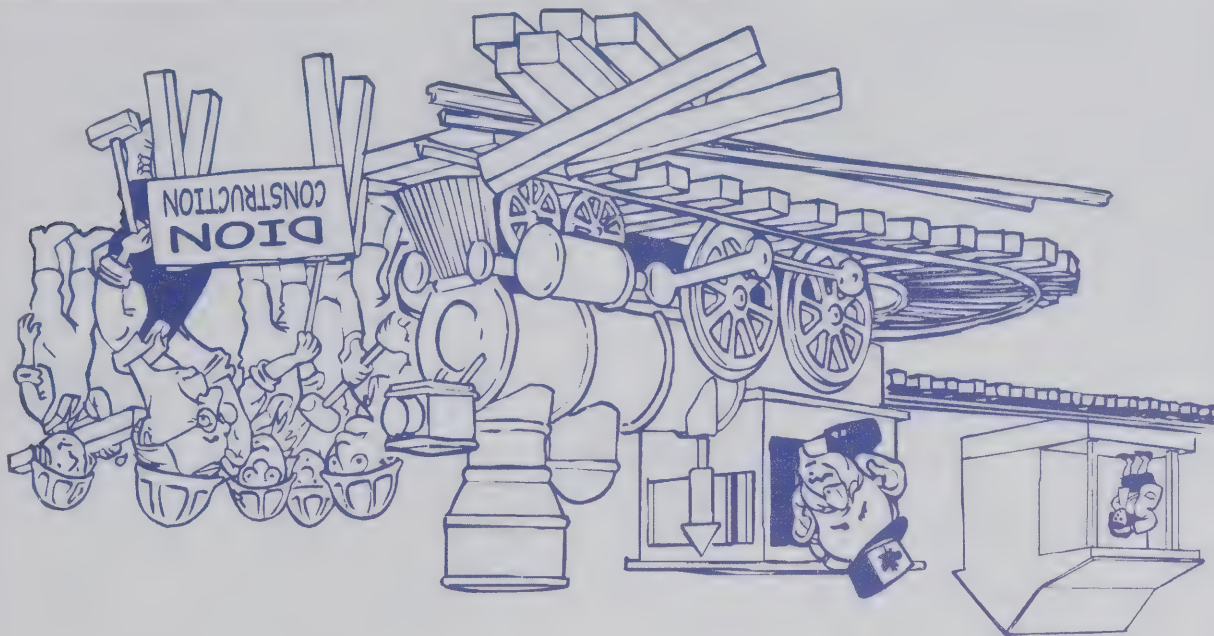
Oui, il y a du progrès; mais si la commissaire ne cesse d'insister sur l'urgence d'agir plus vite, c'est que le programme des langues officielles n'est pas simplement un programme parmi tant d'autres. C'est une entreprise collective essentielle, « au cœur même de nos valeurs canadiennes », aime-t-elle à répéter. Et c'est une valeur qui doit faire partie du quotidien de chacune des institutions fédérales. ♦

Sans dresser ici la liste de tous les « voyageurs de première classe », à l'instar du rapport annuel, nous tenons à souligner le leadership dont font preuve le greffier du Conseil privé et les comités sur les langues officielles des conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux (dont INFOACTION vous a d'ailleurs déjà parlé).

Madame Adam n'est pas sans se réjouir de ce que la machine bureaucratique se soit mise en branle... quoiqu'un peu trop lentement à son goût. Le gouvernement s'est quand même affairé au cours du dernier exercice :

- il a inclus les langues officielles dans les priorités stratégiques de la fonction publique;
- il a nommé un ministre responsable, monsieur Stéphane Dion, le chargeant de réunir les forces vives, ce qui contribuera certes à assurer un leadership en matière de langues officielles;
- il a formé un groupe de référence ministérielle pour appuyer sa réflexion sur les langues officielles;

**LE TRAIN A QUITTÉ LA GARE !  
JUSQU'OU IRA-T-IL ?**



## DES VOYAGEURS DE PREMIÈRE CLASSE

À bord du train des langues officielles, certains voyageurs se distinguent en raison du leadership politique et administratif qu'ils exercent. Il n'y a pas que LEON qui s'en réjouisse! Le deuxième chapitre du rapport annuel vaut la peine d'être lu. En effet, il met en relief certains faits et gestes qui prouvent que de nombreux dirigeants d'institutions fédérales ont réussi à créer un climat de collaboration encourageant tous et chacun à partager une même vision et à contribuer à dorer le blason de la dualité linguistique. Voici quelques exemples de ce leadership politique et administratif en action, qui illustrent leur grande classe.

### PRIX LEADERSHIP

Le tout premier Prix Leadership, dont LEON est la fière mascotte, a été

remporté par le statisticien en chef du Canada, monsieur Ivan P. Fellegi. La

commission rend ainsi hommage à Statistique Canada qui se distingue par l'excellence des services bilingues offerts au public, par un milieu de travail propice à l'usage

des deux langues officielles, par la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et par la gestion du programme des langues officielles.

### LE COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

Voilà un comité qui a été des plus actifs. Il a pris des positions fermes dans plusieurs dossiers dont ceux d'Air Canada et de la télédiffusion des débats parlementaires. Entre autres réalisations, le Comité a présenté un rapport décrivant les attentes des communautés linguistiques envers le plan d'action du gouvernement sur les langues officielles. Soulignons l'engagement du Comité dans la résolution de multiples problèmes de non respect de la *Loi sur les langues officielles* qui perdurent chez Air Canada.

### LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES AFFAIRES JURIDIQUES ET CONSTITUTIONNELLES

Ce comité a exercé un leadership manifeste dans le dossier de la dualité linguistique. Ses membres se sont adonnés à une réflexion en profondeur suscitée par le dépôt du projet de loi S-32 parrainé par le sénateur Jean-Robert Gauthier qui vise à modifier la *Loi sur les langues officielles* afin de renforcer le caractère exécutoire de l'engagement du gouvernement à l'égard des communautés minoritaires de langue officielle. On sait que plusieurs institutions fédérales profitent de l'ambiguïté qui entoure leurs responsabilités qui découlent de l'article 41 de la *Loi*. La commission a comparu devant le Comité et lui a proposé des modifications législatives qui visent à améliorer l'efficacité des mesures adoptées en faveur du développement et de l'épanouissement des communautés.

### LE COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

La *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* a reçu la sanction royale en novembre 2001. Quelques mois auparavant, la commission avait comparu devant le Comité. Elle souhaitait la connaissance d'appuyer certaines modifications à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* afin que les deux collectivités de langue officielle profitent plus équitablement de l'apport migratoire. La commission s'est réjouie de constater qu'on avait tenu compte de ses recommandations dans la nouvelle loi. En ce qui concerne le règlement proposé par Citoyenneté et Immigration Canada, le Comité a également tenu compte des observations de la commission et a recommandé au ministre de doubler le nombre de points alloués aux immigrants pour la connaissance de la deuxième langue officielle.

## 5. RÔLE DE PROMOTION ET D'ÉDUCATION

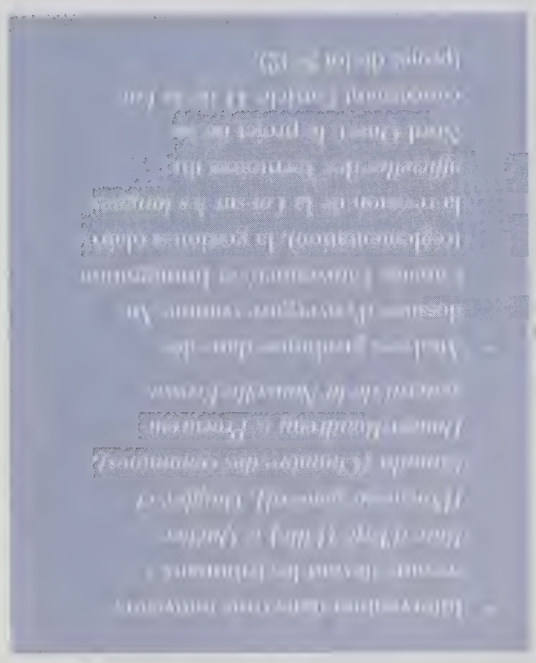
La *Loi sur les langues officielles* confère à la commissaire un rôle clair de promotion de la dualité linguistique, non seulement au sein de l'administration fédérale mais aussi dans la société canadienne. Ce rôle s'exerce de multiples façons, par exemple au moyen de recherches et d'études, d'activités pour sensibiliser la population aux avantages de la dualité linguistique, d'allocutions, de participation à des colloques, etc.

## 6. RÔLE D'INTERVENTION DEVANT LES TRIBUNAUX

Il n'est pas toujours facile de changer les choses et il arrive que la commissaire doive intervenir devant les tribunaux, rôle que lui reconnaît la *Loi sur les langues officielles*. Au cours des dernières décennies, les commissaires qui ont précédé madame Adam sont eux aussi intervenus devant les tribunaux au nom des droits linguistiques, en particulier le droit à l'instruction dans la langue de la minorité.

Au cours de la dernière année, les droits linguistiques ont fait l'objet de quatre jugements importants. La commissaire est intervenue dans chacune des affaires concernées.

Les six rôles rattachés au mandat de la commissaire s'exercent dans un climat de prévoyance, de dialogue et de respect mutuel. Ce sont des rôles qui nécessitent une écoute attentive à la fois aux doléances de la population canadienne et aux exigences de la dualité linguistique. ❖



# 1. RÔLE D'OMBUDSMAN

La commissaire reçoit des plaintes, les examine et s'il y a lieu fait enquête. De concert avec les gestionnaires des institutions fédérales, elle recherche avant tout des solutions permanentes en vue d'obtenir des résultats durables. Advenant l'inaction de certaines institutions, la commissaire utilisera des moyens d'intervention plus fermes pour les inciter à modifier leur comportement.

## 2. RÔLE DE VÉRIFICATION

Après de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, la commissaire doit exercer un rôle de surveillance proactive équivalent à celui du vérificateur général afin d'être en mesure de rapporter fidèlement au Parlement la situation des langues officielles au sein de l'administration fédérale.

## 3. RÔLE DE LIAISON

La liaison est une activité importante pour le Commissariat, tant à Ottawa que d'un bout à l'autre du pays. Elle s'exerce auprès des institutions, des communautés de langue officielle et des divers ordres de gouvernement. Pour mettre l'accent sur son rôle d'aide, la commissaire est appuyée par un groupe d'agents de liaison qui collaborent avec les institutions dans leurs efforts en vue d'améliorer la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Cette collaboration s'effectue dans un contexte moins contraignant que celui des enquêtes.

## 4. RÔLE DE VIGIE

Ce rôle consiste à agir de façon préventive en intervenant des l'étape de l'élaboration des lois, des règlements et des politiques pour s'assurer que les droits linguistiques sont au centre des préoccupations de nos dirigeants et dirigeantes. Au cours du dernier exercice, madame Adam a exercé ce rôle dans divers dossiers, notamment ceux de l'immigration, du sport et du transport.

### INTERVENTIONS EN 2001-2002

Plus de 1 200 nouvelles plaintes ont été reçues.  
- Pourcentage recommandations ont été acceptées par la suite (85%).  
- Chaque 500 demandes de renseignements ont été traitées.  
- Chaque 15 plaintes ont été jugées recevables.  
- 100 plaintes ont été traitées.

La commissaire a accordé audience publique à 100 plaintes.  
- 100 plaintes ont été traitées.  
- 100 plaintes ont été jugées recevables.  
- 100 plaintes ont été traitées.

La commissaire a accordé audience publique à 100 plaintes.  
- 100 plaintes ont été traitées.  
- 100 plaintes ont été jugées recevables.  
- 100 plaintes ont été traitées.

Les recommandations ont été acceptées par la suite (85%).  
- Pourcentage recommandations ont été acceptées par la suite (85%).  
- Chaque 500 demandes de renseignements ont été traitées.  
- Chaque 15 plaintes ont été jugées recevables.  
- 100 plaintes ont été traitées.  
- 100 plaintes ont été jugées recevables.  
- 100 plaintes ont été traitées.

## IL FAUT QUE ÇA CHANGE... ET ÇA CHANGE

Dès son entrée en fonction en 1999, la Commissaire aux langues officielles s'est donné comme principale mission de devenir un agent de changement pour que les dirigeants politiques et administratifs du pays parachevent notre édifice linguistique. Des réflexions ont été entreprises au sein du Commissariat en vue de préciser sa mission et d'optimiser son pouvoir d'influence. Trois grandes orientations s'en sont dégagées :

- enrichir le rôle d'agent de contrôle par une démarche proactive, axée sur la sensibilisation et la prévention;

- mobiliser la fonction publique autour de la dualité linguistique et encourager ses membres à concrétiser, chacun dans sa sphère d'activités, la politique linguistique canadienne;
- coordonner les interventions du Commissariat afin de travailler sur plusieurs fronts à la fois.



Le rapport annuel se penche sur les diverses façons de promouvoir le changement préconisé par la commissaire Adam, ce qui se traduit en six rôles importants que nous résumons ici, tout en précisant les interventions qui se rattachent à ces divers rôles.

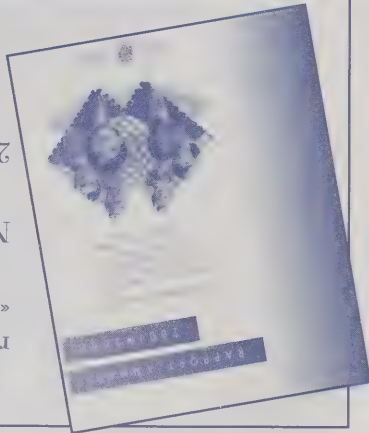
## LES PRINCIPAUX JALONS DE LA ROUTE SELON LÉON

En vous engageant sur la route du rapport annuel, sachez que le document se compose de sept grandes artères qu'on nomme « chapitres » pour les besoins de la cause. Que de matière à visiter!

En bref, voici ce que vous y trouverez :

- *les trois premiers chapitres* décrivent successivement l'importance de la dualité linguistique en tant que valeur canadienne fondamentale; les efforts de promotion de la dualité linguistique qu'ont déployés nos dirigeants politiques et administratifs au cours de la dernière année; les divers rôles du Commissariat comme agent de changement;
- *les deux derniers chapitres* présentent une foule d'exemples illustrant comment la commission, au cours du dernier exercice, a contribué à la promotion de la dualité linguistique et à l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle. Vous constaterez qu'elle et son équipe sont de véritables agents de changement.

Voilà la feuille de route qui vous guidera dans votre lecture du rapport annuel. ♦



Vous pouvez consulter le rapport annuel 2001-2002 en entier en vous rendant sur notre site Internet; à la rubrique « Publications », cliquez sur « Rapports ».

Profitez-en pour jeter un coup d'œil à notre nouveau site! Notre adresse : [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca).

Vous pouvez aussi commander un exemplaire du rapport annuel 2001-2002 :

- par téléphone : (613) 996-6368 ou 1 877 996-6368;
- par Internet : à la rubrique « Nous joindre », cliquez sur « Commandes ».

**Infoaction**

Coordination : Gilles Thériault  
Rédaction : Monique Cousineau  
Rédactrice-conseil : Catherine Scott  
Traduction vers le français et l'anglais : Bureau de la traduction  
Révision française : Adine Béraud-Middlestead  
Révision anglaise : Lalin Morton  
Infographie : David Roach

Édifice Canada, 344, rue Slater, 3<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0T8  
Téléphone sans frais : 1 877 996-6368  
Télécopieur : (613) 943-2255  
ISSN 1203-0996  
L'imprimerie électronique : [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)  
Site Web : [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)

## UN MOT DE LA COMMISSAIRE LE DÉBUT D'UNE MOBILISATION CERTAINE



Diane Adam

linguistiques, exigent une telle vision de la part de leur gouvernement.

Les droits linguistiques représentent des valeurs fondamentales, des vertus civiques encore plus importantes à nos yeux depuis les événements du 11 septembre 2001 aux États-Unis, qui nous ont rappelé le devoir d'être solidaires dans la défense de nos droits et libertés. La commémoration du 20<sup>e</sup> anniversaire de la *Charte canadienne des droits et libertés* nous appelle une fois de plus à défendre ces valeurs. Non seulement la *Charte* a-t-elle donné une expression juridique à des droits et à des valeurs chers à la population canadienne, mais elle les a aussi situés dans un contexte social, culturel et linguistique précis, à savoir l'existence de deux grandes communautés linguistiques.

Le train des langues officielles a en effet quitté la gare. Il est vrai que l'équipage devra presser la cadence. En dépit de certains problèmes, j'ai confiance en un trajet sans trop d'embûches.

En juin dernier, le président du Conseil privé et ministre des Affaires intergouvernementales, monsieur Stéphane Dion, a rendu publiques les grandes orientations du plan d'action du gouvernement fédéral sur les langues officielles. Il est sur la bonne voie et je compte sur lui pour veiller à ce que le train des langues officielles ne déraile pas au cours du prochain exercice.

Le présent numéro d'INFOACTION se veut un survol très général des points saillants du 3<sup>e</sup> rapport annuel de la Commissaire aux langues officielles. Je souhaite que ces quelques pages traduisent ma ferme intention de contribuer à persuader les institutions fédérales de la nécessité d'ancrer la dualité linguistique dans leur culture organisationnelle de façon permanente.

Bonne lecture avec LEONI!

*Leoni*

Mon troisième rapport annuel couvre l'exercice clos le 31 mars 2002. J'y incite de nouveau le gouvernement du Canada à presser le pas en lui rappelant la nécessité de faire diligence, car il est temps de remettre solidement notre dualité linguistique sur les rails afin de livrer la marchandise, tel que promis.

Dans mon premier rapport annuel, je dénonçais l'indifférence de nos dirigeants face aux langues officielles et les avais invités à agir rapidement pour redresser la situation. Dans mon deuxième rapport, je me réjouissais du fait que le train avait sifflé et qu'il s'apprêtait à quitter la gare. On se rappellera que le discours du Trône de 2001 annonçait sans équivoque l'intention du gouvernement d'agir pour reconnaître et promouvoir la dualité linguistique.

Le rapport de cette année fait état de certaines mesures prises par le gouvernement pour donner suite à son engagement. Il nous donne aussi l'occasion de poser la question : le train a-t-il réellement quitté la gare? Si je pose la question, c'est que les enjeux sont à la fois importants et urgents. Mon rapport ne manque pas de souligner de nombreuses preuves de l'engagement du gouvernement canadien et de mettre en évidence des initiatives ponctuelles qui méritent d'être louées. En revanche, je me dois de demander au gouvernement que le régime d'application de la *Loi sur les langues officielles* ne se limite pas à un chaplet de réformes sans cohésion ni finalité. Une fois de plus, ce rapport exprime avec force l'obligation urgente qu'a le gouvernement de se doter d'une vision d'ensemble assortie d'objectifs, d'échéances et de mécanismes d'évaluation de résultats qui assurent le succès de la mise en œuvre d'un plan d'action. Les Canadiens et les Canadiennes, qui ont droit à un véritable esprit de leadership et de respect en matière de droits

## EN VOITURE AVEC LÉON

Donc, en voiture!

Comme je suis au courant de toutes les activités de la commissaire et que je connais fort bien l'itinéraire du train des langues officielles, INFOACTION me demande de vous présenter les points saillants de son 3<sup>e</sup> rapport annuel, ce que je ferai volontiers. Permettez-moi un conseil d'ami : ce numéro d'INFOACTION ne peut que brosser un tableau général. Si vous en avez le temps, lisez le rapport annuel en entier. Vous serez alors un voyageur averti à bord du train des langues officielles.

Comme je suis  
au courant de  
toutes les activités

de la commissaire et que je connais fort

bien l'itinéraire du train  
des langues officielles,  
INFOACTION me demande de  
vous présenter les points

vous présenter les points saillants de son 3<sup>e</sup> rapport annuel, ce que je ferai volontiers. Permettez-moi un

l'INFORMATION ne peut que brosser un

tableau général. Si vous en avez le

temps, lisez le rapport annuel en entier.

Vous serez alors un voyageur averti à

## BULLETIN

# Infoaction

Commissioner of Official Languages

April 2003

Volume 8, No. 3

A Word from the Commissioner	1
The Right Ingredients to Renew Canada's Linguistic Duality	2
Language of Work: Time for a Fresh Start	3
A Call that Made a Difference	4
Canadian Association for Translation Studies Award	5
Part of Everyday Life	5
A Cutting-Edge Federation	6
A New Resource Centre	7
Diversity in Canada: In Which Languages?	7
Encounter	9
Come Read With Me!	11
Figures that Send a Message	11
The Government and the Use of the Minority Press	12
Recent Publications	13
A First	14
Canada: A Model to be Emulated	15
OCOL Award – Best Feature Story	16
Single Windows: A Promising Avenue	17
In Closing	18

## A WORD FROM THE COMMISSIONER

The day after the 2001 Census data on ethnic origin was published, an article\* by Kelly Egan, journalist with the *Ottawa Citizen*, really caught my attention and piqued my interest. According to Mr. Egan, the most recent data shed light on a page of Canadian history currently being written. Canada's ethnocultural makeup has changed. As a result, how will tomorrow's population define its Canadian identity? At first glance, I would reply that one component of Canadian identity remains constant: it is based on linguistic duality that is open to diversity, regardless of the demographic changes that shape it.

Canada is undeniably undergoing profound change and, because of the growing number of immigrants whose mother tongue is neither English nor French, is becoming a multilingual society. The proportion of persons born outside Canada has reached its highest level in 70 years: 10 percent of the total population. The number of members of visible minorities has tripled since 1981, reaching 4 million in 2001. There are now over 100 languages spoken in Canada.



Dyane Adam

As Commissioner of Official Languages, I must share my thoughts with you about these census data. I firmly believe that Canada has been able to build a uniquely pluralistic society in large part because linguistic duality is one of the pillars of the Canadian federation. Were it not for bilingualism, our society of tolerance and diversity would never have developed the way it has. I believe our experience with bilingualism has given us a head start to more easily deal with a complex world. The new census data show us that the idea of two linguistic solitudes and a vast number of closed ethnic communities is increasingly removed from reality. The best evidence of this is the way people juggle languages and identities. The intersection between official languages and diversity is an increasingly animated crossroads, something that should please all of us. However, we must not forget that English and French form the very foundation of Canadian society.

(continued on page 2)

\* Kelly Egan, "I am a Canadian. But what does that mean?," *The Ottawa Citizen*, January 25, 2003, p. B1.

Therefore, if the federal government wants to productively manage diversity in Canada, it must ensure that our ability to maintain our country's linguistic duality is preserved.

My Office has a number of other, equally important issues on its agenda, such as language of work in the public service, follow-up on the recommendations of the Romanow Commission, implementation of the federal government's action plan on official languages developed by

Minister Stéphane Dion, access to justice (a major issue), and networks of single-window offices established by the Government of Canada. This issue of INFOACTION provides an overview of these issues. ♦



## THE RIGHT INGREDIENTS TO RENEW CANADA'S LINGUISTIC DUALITY

At the same time this issue of INFOACTION was being completed, the Commissioner was reviewing the official languages action plan. This plan was submitted on March 12 by the federal government after nearly two years of hard work. Entitled, "The Next Act: New Momentum for Canada's Linguistic Duality," the plan consists of three components: education, official language community development and bilingualism in the federal public service. The plan also includes an accountability and coordination framework that seeks to raise awareness among all federal institutions, strengthen consultation mechanisms with communities and establish a coordination of all government processes relating to official languages. The entire plan represents an investment of \$751 million over the next five years.

The Commissioner welcomes this plan, but says there is still work to be done. "Although we now have all the necessary ingredients to renew the official languages program, we can only truly measure this plan's effectiveness and impact once we see concrete results," said Dr. Adam, who has been asking for an overall plan to renew the official languages program since tabling her first annual report in October 2000. "The next step—the one that is both the most important and the most demanding—is to implement this plan. Canadians want to see concrete, measurable and lasting results. In order to accomplish this, the government must intensify its efforts, and I will be there to act as a catalyst and ensure that the federal leadership stays on course," concluded the Commissioner. ♦

## LANGUAGE OF WORK: TIME FOR A FRESH START FROM THEORY TO PRACTICE

Change is urgently needed; it is time for a fresh start. That is the essence of the clear message regarding language of work in the federal public service delivered by the Honourable Lucienne Robillard, President of the Treasury Board, to public service managers at the Symposium on Language of Work hosted by the New Brunswick Federal Council in Dieppe on November 6, 2002.

Minister Robillard reminded her audience in no uncertain terms that Treasury Board has set March 2003 as the cut-off date by which managers must meet the language profiles of their positions. What will happen if managers do not meet their language profiles by this date? The Treasury Board President's reply was unequivocal: "There will be consequences. I believe this is an incentive for managers to make official languages a career priority and for government to make sure that the services are available to them to do so."

Minister Robillard believes that the time for change has come and that, in the 21st century, a modern public service must move beyond compliance with rules. Canada's public service has no choice: it must fully integrate the values of the citizens it serves, including linguistic duality. In her view, if the public service is to be representative of the population it serves, it must change its approach to official languages. She wonders how "a public service dedicated to excellence" can "sometimes be so forgetful of the excellence it represents."



Minister Robillard believes it is time to address a situation that has persisted for a long time. Almost 35 years after the introduction of the *Official Languages Act*, we still face many barriers in creating a public service that reflects Canada's bilingual nature, she noted. The Minister justified the change she is advocating for the public service as follows: "We should also remember that bilingualism is rooted in Canadians' deeply held beliefs in inclusiveness, tolerance and respect for others ... It is part of our democratic belief that government is responsible to the people and that its purpose is to help raise people up, not hold them down."

To bring about this change based on Canadian values, strong and continued leadership is needed, the Minister emphasized. She also questioned the relevance of continuing to use non-imperative bilingual staffing. At the same time, she wants to be fair and ensure that no one is excluded from applying for a public service job. In her speech, the Minister also questioned the effectiveness of the bilingualism bonus.

In closing, the Minister reiterated the urgency of the federal government's obligation to adopt a new approach that is workable and in the best interest of Canadians and of the public service.

The Commissioner of Official Languages, who attended the symposium, wholeheartedly welcomed Minister Robillard's comments, which reflected the main thrust of the recommendations she had made to her a few months earlier in relation to human resources modernization. Addressing the symposium participants, Dr. Adam referred to the Minister's speech, noting that the new approach to official languages put forward by Treasury Board and the government, based on respect, is a real step forward. ♦

## A CALL THAT MADE A DIFFERENCE

When it comes to service in both official languages, everything is possible when there is co-operation and understanding. Consider the following example.

Last June, a group of Francophone students from Quebec were visiting a school in Notre-Dame-de-Lourdes, Manitoba, as part of an exchange program. The teacher in Manitoba in charge of the exchange had planned a tour of the Shilo military base. While making the arrangements for the tour with the base administration, she learned that the tour might not be available in French. Unfortunately, there

was no guarantee that bilingual staff would be available at the time of the tour.

The teacher then had the good idea of contacting the regional OCOL office in Winnipeg. An officer from this office contacted the administration of the military base, and, although the base is not designated bilingual for the purposes of service to the public, it was agreed that the tour would be given in French. And so it was, to the great satisfaction of the Francophone students.

With goodwill on both sides, solutions can often be found. ♦

### Leon Leadership Prize



Each year, the Leon Leadership Award will honour the head of an institution subject to the *Official Languages Act* who has shown outstanding leadership in promoting linguistic duality and implementing the Act in his or her institution. To find out more about the Leon Leadership Award, visit the "Achievements" section of our Web site, at [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca).

The Commissioner of Official Languages, Dyane Adam, presented the Leon Leadership Award for 2001-2002 to Ivan P. Fellegi, Chief Statistician of Canada, on December 10.

### infoaction

Coordinator: Gilles Thériault  
Writer: Monique Cousineau  
Editorial Assistance: Stéphanie Côté  
Content Advisor: Catherine Scott  
English and French Translation: Translation Bureau  
French Text Editing: Adine Béraud-Middlestead  
Sandra Démosthènes  
English Text Editing: Colin Morton  
Layout: Zsuzsanna Liko Visual Communication Inc.

Canada Building, 344 Slater Street, 3rd Floor  
Ottawa, Ontario K1A 0T8  
Toll Free: 1 877 996-6368  
Fax: (613) 943-2255  
ISSN 1203-0996  
E-mail: [message@ocol-clo.gc.ca](mailto:message@ocol-clo.gc.ca)  
Web site: [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)

## CANADIAN ASSOCIATION FOR TRANSLATION STUDIES AWARD



The Office of the Commissioner of Official Languages sponsors the Vinay-Darbelnet Award in Translation Studies offered by the Canadian Association for Translation Studies. The award is presented every two years for the best doctoral thesis in translation studies. On International Translation Day, September 30, 2002, the Canadian Association for Translation Studies presented the 2002 award to Dr. Malcolm Williams, of the University of Ottawa, for his thesis entitled *An Argumentation Centred Approach to Translation Quality Assessment*. Pictured are, from left to right: Benoît Léger, of

Concordia University; Diane Rioux, representing the Office of the Commissioner of Official Languages; and the recipient of the Vinay-Darbelnet Award in Translation Studies, Dr. Malcolm Williams.

## PART OF EVERYDAY LIFE

Some people think that broad government policies do not affect them personally or touch their day-to-day lives. This is not true, however, when it comes to the building of our social infrastructure, which places Canada at the forefront of modern societies.

As we know, the Federal-Provincial-Territorial Ministerial Council on Social Policy Renewal is currently conducting the three-year review of the Framework Agreement on Canada's Social Union. How important is this framework agreement? Extremely important, given the breadth of issues that government social programs seek to address.

In a brief setting out her views on this matter, which she presented to the Honourable Jane E. Stewart and the Honourable Peter G. Christie, the council co-chairs, the Commissioner expressed her disappointment that the framework agreement makes no mention of linguistic duality. In the Commissioner's view, this omission could, at the least, have negative impacts on Canadian unity by hampering progress toward true equality of English and French and weakening the vitality of official language

minority communities. This omission has also carried over to other agreements, such as the Early Childhood Development Agreement concluded in September 2000. Dr. Adam has explicitly stated that "Canada's social union is lived out every day in English and French. It involves all areas of social activity, including health, social services, immigration, culture, the status of women, labour market development, human resources development, poverty in general and child poverty in particular, senior citizens, child care services, housing, the environment, rural development, Northern development and literacy."

Dr. Adam invited leaders to adopt a new approach. She reminded them that it is essential that the Framework Agreement on Canada's Social Union be modified to accurately reflect Canada's linguistic duality and the unwritten constitutional principle of respect for and protection of minorities. She believes that appropriate implementation measures should also be identified in the agreement, since official languages are at the very heart of Canada's fundamental values. ♦

## A CUTTING-EDGE FEDERATION

Being on the cutting edge of women's issues would be one way to describe the main objective of the Fédération nationale des femmes canadiennes-françaises (FNFCF). Recently, the Commissioner had an opportunity to meet with the chair of this vigilant, committed and effective organization, Rose-Aimée Haché, and its executive director, Brigitte Duguay. The discussion focused on the organization's major short-term and long-term projects.

Dr. Adam took this opportunity to discuss the specific needs of Francophone immigrants. In its brief to the Citizenship and Immigration Canada Steering Committee, the FNFCF submitted a series of recommendations that are consistent with those proposed by the Commissioner in her study, *Official Languages and Immigration: Obstacles and Opportunities for Immigrants and Communities*. Dr. Adam congratulated the FNFCF executive, not only for making significant contributions to the community but also for making the problems of immigrant women a priority. The FNFCF is currently working on **Place aux femmes**, a project designed to forge closer ties between French-Canadian women and Francophone immigrant women. The organization has also developed a program of job placements, workshops and working sessions for immigrant women to help them gain experience in order to find work.

The FNFCF spoke to the Commissioner about a number of other key issues, such as violence against women and homelessness. Dr. Adam is

very interested in a Web site to be created by the FNFCF providing information on all French-language services relating to all forms of violence against women. In partnership with Industry Canada, Communication Canada and Human Resources Development Canada, the organization will be developing various co-operative projects to educate, inform and deliver services to women through new technologies. The FNFCF is also working on a major national study, with funding from Status of Women Canada, to develop the socio-economic profile of minority Francophone women. The meeting also touched on issues such as assimilation, exogamy, and the fair distribution of government funding to official language minority communities, including women's organizations.

Following a productive exchange of ideas and suggestions, Dr. Adam congratulated the FNFCF for translating its principles into concrete action to improve the lives of Francophone women in Canada. She was delighted to see the emergence of a national coalition supported by the FNFCF. Dr. Adam regards the FNFCF as a special resource that makes an invaluable contribution to the development of Canadian society. In the great words of Simonne Monet-Chartrand, "*Chaque femme est une personne-ressource* (Each woman is a resource)."<sup>\*</sup> When applied to an organization such as the FNFCF, these words ring especially true. ♦

<sup>\*</sup> *Ma vie comme rivière*, Volume 4, p. 326.

## A NEW RESOURCE CENTRE

A new resource centre, Heritage Lower St. Lawrence, opened recently in Métis-sur-Mer, Quebec. Eva Ludvig, the Commissioner of Official Languages' representative in Quebec, attended the ceremonies. The new offices are located in the Métis Beach School building.

Heritage Lower St. Lawrence is one of the newest English-speaking associations in Quebec to be funded by Canadian Heritage and is one of 20 groups that make up the Quebec Community Groups Network. Heritage Lower St. Lawrence serves the small and widely dispersed English-speaking population in the Lower St. Lawrence Region. Most of its members are from Métis-sur-Mer and surrounding areas, but some live as far away as Mont-Joli, Rimouski, Rivière-du-Loup, Trois-Pistoles, Cacouna and Bic. According to Statistics Canada's 1996 Census data, the English-speaking population of the Lower St. Lawrence Region represents 0.5 per cent of the area's population (890).

Heritage Lower St. Lawrence hopes to act as a resource centre for the English-speaking community and advocate for issues of importance to the

community. Some of these issues include the preservation of the Métis Beach School, the only English-speaking school in the region. It will also work to ensure that service in English is made available to the community once known as Métis Beach, which had bilingual status under Quebec's *French Language Charter* but was recently merged

with neighbouring Les Boules to create the new municipality of Métis-sur-Mer.

The association is also working on increasing English-language CBC radio service to the region and is developing a Web site and publications documenting the history of the English-speaking communities of the region. As well, Heritage Lower St. Lawrence is proudly developing a living history project in collaboration with Télévision communautaire de La Mitis. ♦



**Eva Ludvig, Commissioner's Representative, Quebec Region (left) and Kathy Dodson, Head Teacher of Métis Beach School.**

## DIVERSITY IN CANADA: IN WHICH LANGUAGES?

How much do you know about Canada? Probably quite a lot. However, if you were asked the following very topical questions, what would you say?

1. Every year, Canada welcomes...

- between 50,000 and 100,000 immigrants.
- between 200,000 and 250,000 immigrants.
- between 500,000 and 550,000 immigrants.

2. Through its immigration policy, Canada has always sought to maintain a balance between its English-speaking and French-speaking populations.
  - True
  - False
3. Proportionally, Canada's French-speaking population has...
  - twice as many immigrants as its English-speaking population.
  - the same number of immigrants as its English-speaking population.
  - fewer than one quarter of the immigrants that are part of its English-speaking population.

"I believe that having two official languages has created the type of sensitivity and respect in Canada that has allowed us to welcome people of many different origins."

Dyane Adam

The answers to these questions appear at the end of this article. These are also the themes addressed in a new study\* by the Office of the Commissioner of Official Languages that traces the experiences of immigrants as they settle and integrate into official language minority communities. Published in November 2002, this study outlines a series of approaches that governments must take to make official language minority communities full partners in the immigration process. At the time the study was published,

the Commissioner stated that "linguistic duality is at the heart of our Canadian identity, as is our ethnocultural diversity. I believe that having two official languages has created the type of sensitivity and respect in Canada that has allowed us to welcome people of many different origins. Canadian diversity must be visible and fully expressed in both of our official languages if

we are to ensure that the foundations of our country remain strong."

The Commissioner is concerned about that fact that, while one in five Anglophones in Canada is an immigrant, just one in 20 Francophones is an immigrant. Since immigration is now the single most important factor contributing to Canada's population growth, Dr. Adam considers it more important than ever that the government take measures to ensure that all Canadians benefit equitably from immigration.

This study makes practical recommendations regarding the selection, settlement, and integration of immigrants. In addition, it looks at the issues of identity and belonging within official language minority communities. Immigrants must feel that they are part of a community's collective identity in order to become fully contributing members. Dr. Adam calls for increased dialogue between newcomers and established members of Francophone communities. This will allow both sides to preserve the basic aspects of their origins while creating new communities composed of many different identities where the French language serves as a common link and a defining feature.

The study focuses on not only French-speaking communities outside Quebec but also English-speaking minority communities in Quebec. Although the English-speaking minority community in Montreal includes many immigrants, English-speaking minority communities in rural areas of Quebec have not always succeeded in attracting and retaining immigrants.

Dr. Adam expressed great interest in the study on Francophone immigration conducted by the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) for the Citizenship and Immigration Canada Francophone Minority Communities Steering Committee. Like the OCOL study, the FCFA document revealed that,

although many immigrants may wish to live in French outside Quebec, the resources needed to facilitate their integration are not always available in French.

Dr. Adam is very much hoping that the government will be prompted by these two studies to ensure that immigration enhances the vitality and supports the development of official language minority communities to a greater extent. In other words, the government must take action. The Commissioner notes: "Strong leadership from the federal government on this issue will ensure that both linguistic groups can fully reflect the diversity of voices that make up our country." ♦

\* *Official Languages and Immigration: Obstacles and Opportunities for Immigrants and Communities*

### ANSWERS TO QUESTIONS:

*Each year, Canada welcomes between 200,000 and 250,000 immigrants. However, Canada's immigration policy has not always fostered a balance between its English-speaking and French-speaking populations. It was not until the Immigration and Refugee Protection Act, which came into force in June 2002, that the federal government set out its commitment to supporting official language minority communities by ensuring that they benefit from immigration. The fact remains however that, proportionally, the French-speaking immigrant population in this country currently accounts for less than one quarter of the English-speaking immigrant population.*

## ENCOUNTER

Each summer, young people from across Canada are given the opportunity to improve their second language skills by working in a province other than their own. This is made possible through the Summer Work/Student Exchange program, sponsored by Canadian Heritage. Last summer, the City of Gatineau, Quebec, hosted young people, mostly from Alberta and Ontario, who worked in children's day camps. Everything took place in French only. Since the Commissioner enjoys hearing from the public, especially from young people, INFOACTION asked Stéphanie Côté, an information officer, to meet with Max Duerksen from Stoney Creek, Ontario, and Ashley Geis and Christa Paterson from Edmonton. A few days before this work experience drew to a close, they kindly agreed to share their impressions with us.

First of all, they had to adapt to a situation that was quite different from a classroom,



**Ashley Geis**

practically the only place where they had heard or spoken French. This time, it was the children at the day camp who talked with them. What an adjustment! But at the same time, what an enriching opportunity. This experience helped the summer students discover a vibrant language, spoken in a cultural context that was new to them, a city in Quebec where both official languages are heard practically everywhere.

Christa and Isabelle



Since the children became the teachers, the job was often fun and always very lively. The monitors had never before had the opportunity to converse with Francophone children whose vocabulary and accent were different from the French spoken by their teachers in class. The children's spontaneity did not give them a chance to look things up in a dictionary or search for just the right expression. And very often, the children taught them new expressions.

For the first time, the summer students learned just how important it is to understand and speak Canada's two official languages. They understood that the purpose of learning their second language is first and foremost to be able to communicate. They all agreed that this experience taught them that, if Canadians want to form a truly united country, they must first talk to each other. They will then be able to learn more about each other and respect each other's differences. In short, they discovered that the two linguistic groups are not so different from each other. They feel privileged to have experienced these six weeks, which gave them an opportunity to apply what they had learned, improve their spoken French and broaden their horizons by experiencing a Canadian reality that was once unknown to them.

They felt that living in a Francophone community and, more specifically, communicating with children helped greatly in improving their

knowledge of their second language. Unfortunately, they said, too few young people learning French as a second language have this opportunity. Their experience in Gatineau has convinced these summer students that French is not a language limited to books and a classroom. It is a language spoken by millions of people in Canada.

As our discussion progressed, we touched on the issue of official languages in general. The students wondered about opportunities to speak and work in French in Canada. They hear hardly any French outside of class and admit it is not easy to find the motivation to study the language. They would like to see governments invest more in teaching English and French as second languages. They would also like to see Canadian universities offer more French-language programs. They said that, too often, young people who have studied French for 12 years do not have the opportunity to continue their education at the post-secondary level in French without having to "go into exile." Unfortunately, this means they forget what they have learned. The students spoke about intolerance between the two linguistic groups, which they said is often rooted in a lack of familiarity.

These young people give us hope for the future. They are our leaders of tomorrow, and we will not have to convince them of the role and importance of official languages. That is the bright spot on the horizon that came out of our meeting with these three visiting young people. ♦

Max with the kids



## COME READ WITH ME!

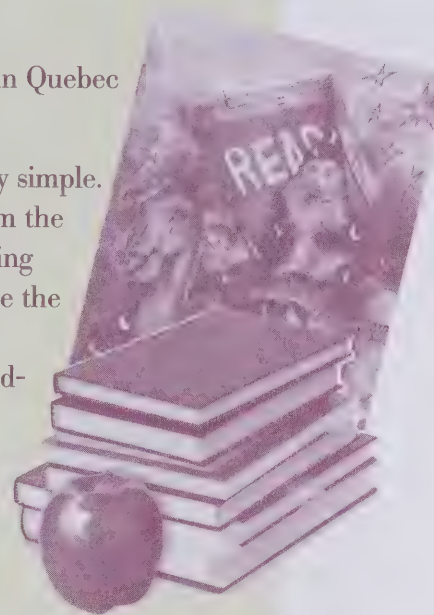
A terrific new contest is now open to students at English-language elementary schools in Quebec. The first edition of the COME READ WITH ME! contest was launched on January 27, 2003, by Literacy Partners of Quebec and the Quebec Federation of Home and School Associations, in conjunction with OCOL, at celebrations marking Family Literacy Day.

This contest aims to promote literacy through reading among young Anglophones living in English-speaking minority communities. It is open to all pupils from kindergarten to grade 6 enrolled in a school belonging to one of the nine

English-language school boards in Quebec or to the Littoral School Board.

How to enter the contest? Very simple. Information can be obtained from the students' school office or by visiting [www.nald.ca/lpq/read.htm](http://www.nald.ca/lpq/read.htm), where the contest rules and a registration form are posted. The contest deadline is May 7, 2003.

Good luck to all students who take part in COME READ WITH ME!



## FIGURES THAT SEND A MESSAGE

On December 10, 2002, Statistics Canada released the fourth wave of 2001 Census data on Canada's changing linguistic makeup and migration and mobility patterns. These data also provide answers to a new Statistics Canada question about languages regularly used at home. INFOACTION will of course not present the myriad figures from the latest census or provide in-depth analysis of the data. Above all, it wishes to share with readers some thoughts and observations from the Commissioner of Official Languages.

What picture does Statistics Canada paint of languages in Canada in 2001? The census results clearly show that Canada is increasingly a bilingual and even multilingual society.

The growing number of immigrants whose first language is neither English nor French is changing Canada's linguistic makeup.

As the Commissioner noted when these data were published, bilingualism is clearly on the rise, especially in Quebec, where 40 percent of the population considers itself bilingual. Among

Anglophones in Quebec, the rate of bilingualism is 66 percent. In Dr. Adam's opinion, Canada increasingly supports bilingualism and multilingualism. If this trend continues, the Commissioner hopes this will also mean that Canadians will be much better equipped to deal with growing globalization.

Dr. Adam is nevertheless concerned to see that, for the first time since 1990, bilingualism has dropped slightly among young people outside Quebec. She wonders whether this drop is due to the cuts in government funding for second language instruction.

The Commissioner also notes a slight increase in the real number of Francophones outside Quebec, as well as migration of Francophones from Quebec to other provinces in Canada. While their number has risen slightly, Francophones account for a reduced proportion of Canada's population. This is due to the higher levels of immigration

---

Canadians reported over  
100 different languages  
as their first language.

---

to Anglophone communities. Dr. Adam stresses the daily challenge to minority French-language communities posed by the healthy coexistence of the two official languages and sometimes even a third language at home or outside the home. In spite of this, French is alive and flourishing in these communities.

The census showed that nine out of ten people speak English or French most of the time at home.

The data also show that the English-speaking population in Quebec has dropped, a trend that has continued since the last census. Dr. Adam is concerned about this significant decrease. She hopes Quebec will not lose the critical mass that is essential to the survival of minority institutions such as schools, cultural organizations, social and community services, colleges and universities.

We must nevertheless move past an approach that divides the population into Anglophones and Francophones. Some Canadians participate not

only in one of the linguistic communities but in fact in both communities at the same time. The challenge is not to count these people as either Anglophone or Francophone, but instead to recognize that a person may participate in, contribute to and enjoy life in both linguistic spaces. Learning a second language or participating in another language group is not harmful to the initial language group. If the second language learned complements the first language rather than replacing it, the presence of the two languages is enriching and not detrimental to the two language groups in question. The new data on language of work show that the use of both official languages can be complementary.

Dr. Adam sees the census data as a very clear sign that action is urgently needed. She would like to see the new funding announced in the Action Plan tabled by the Minister Stéphane Dion, make the necessary shift in direction to revitalize the official languages program. ❖

## THE GOVERNMENT AND THE USE OF THE MINORITY PRESS

The government places ads in newspapers to effectively communicate with the Canadian public. For several years, the Office of the Commissioner of Official Languages has received numerous complaints about the fact that, when federal institutions place advertisements in newspapers, they often do not publish them in the minority official language press. These ads are in fact not always printed in the English-language newspapers in Quebec and the French-language newspapers outside Quebec, as required by the *Official Languages Act* (sections 11 and 30). Between 1998 and 2001, the Office of the

Commissioner of Official Languages received 850 complaints regarding failure to publish advertisements in the print media. This represents 20 percent of all complaints received.

After receiving numerous complaints, the Commissioner decided to examine this situation and released a study in November 2002.\* Dr. Adam recognizes that government advertising process is complex and involves several players. The study examines exactly how this process is managed in some 20 federal institutions.

The study contains a series of specific recommendations providing the government with a more effective framework for this process, to ensure that it acts in accordance with the Official Languages Act. It is incumbent on each federal institution to develop clear and consistent internal guidelines on its official language obligations with regard to advertising. These guidelines must specifically address the requirements of the Act. "Federal institutions need to equip responsible managers with the information and tools required for complying with their official language obligations in all aspects of their advertising. Having done so, they must then ensure that the policies and guidelines are respected," concludes Dr. Adam.

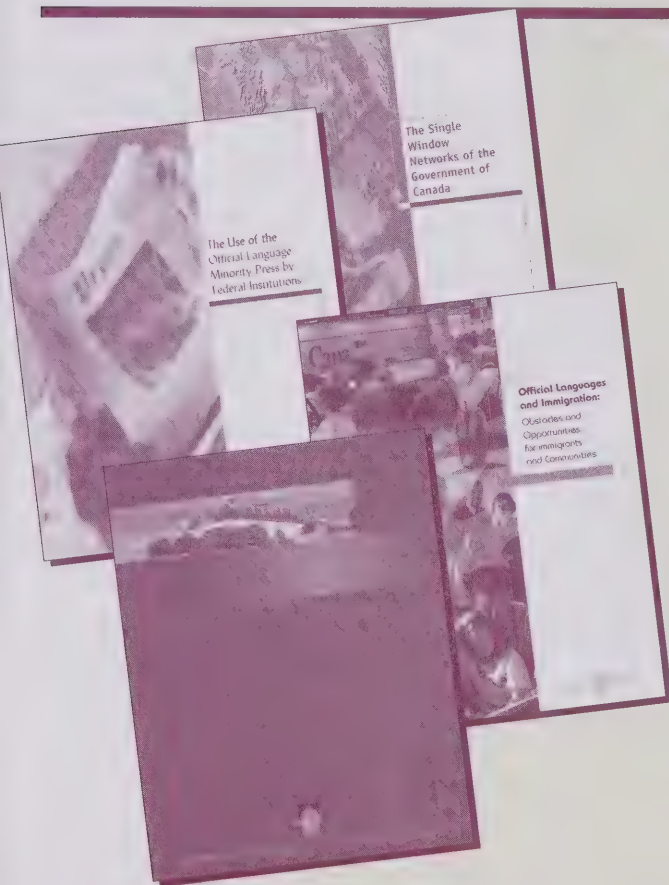
When she released the study, Dr. Adam stated that, with a readership of almost one million people across the country, minority official language newspapers are important communication tools. Official language minority

communities rely to a great extent on their newspapers to be informed of current events relating to their community and government activity. The Commissioner does not mince words in urging the government to act: "I expect the government to comply without delay with its language obligations relating to advertising and to improve its processes in order to reach these communities and support the official language minority press by using it as a means of communication." Dr. Adam will closely monitor the government's follow-up on this study's recommendations. ♦

\* *The Use of the Official Language Minority Press by Federal Institutions*

The study shows that:

- inadequate policies and guidelines,
  - the absence of control mechanisms,
  - the lack of planning
- are some of the reasons why official language minority newspapers are being overlooked in the placement of advertisement



## Recent Publications

- *2001-2002 Language Rights Report*
- *The Single Window Networks of the Government of Canada*
- *Official Languages and Immigration: Obstacles and Opportunities for Immigrants and Communities*
- *The Use of the Official Languages Minority Press by Federal Institutions*

You can find a complete version of these recent publications at: [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca), under *Publications*.

You can also order them:

- by phone: (613) 996-6368  
ou 1 877 996-6368;
- online at ([www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)):  
under *Contact Us*, click on *Orders*

## A FIRST

The Commissioner often appears before various parliamentary committees. One of these appearances, last December, was symbolic as it was the first time the Commissioner had appeared before the newly created Senate Standing Committee on Official Languages.

The main purpose of Dr. Adam's presentation was to remind the committee of the major findings of her latest annual report and to present the Office of the Commissioner's major courses of action. The Commissioner emphasized the government's formal commitment to linguistic duality, which was renewed in the most recent Throne Speech. This commitment gives many Canadians hope and create legitimate expectations. The action plan tabled by Minister Dion's will be the cornerstone for the renewal of the government's official languages program. When she appeared before the committee, the Commissioner stated that the plan must include adequate financial resources that will demonstrate the government's will to put its commitment to official languages into action. "The government must not limit itself to a succession of incoherent mini-reforms without a clear end goal. Once more, I call upon the government to develop an overall vision supported by objectives, deadlines and mechanisms to assess results. These are essential for ensuring that the action plan is implemented successfully," said Dr. Adam.

She told committee members how pleased she was with the results of a recent survey showing that federal government employees strongly support the general principles behind the government's language policies. She pointed out that it is time for a change in culture and that management must lead by example. The culture change will be achieved through the modernization of the public service, which should:

- make senior federal officials more accountable by redefining the governance framework for official languages;
- promote bilingualism as a basic skill;
- staff bilingual positions with people who have a knowledge of both official languages (imperative staffing);
- rethink language training;
- emphasize receptive bilingualism.

Dr. Adam gave committee members numerous examples of how she fulfills her monitoring role in a systematic and consistent manner. She takes a proactive approach by getting involved at the drafting stage of acts, regulations, policies and programs with regards to official languages. For example, she has been involved in various issues in areas such as health, physical activity and sport, broadcasting (including subtitling and the broadcast of parliamentary debates), and the new legislation on citizenship and immigration.

In closing, Dr. Adam encouraged members of the Senate Standing Committee to carefully review the government's action plan, the *Environmental Scan* by the Department of Justice, which looks at the availability of legal services in both official languages, the modernization of the public service, and the status of official languages in Crown corporations and other institutions subject to the *Official Languages Act*. She hopes that we can create the synergy needed to bring us closer to the overall goal of leading the Canadian public to rightfully recognize linguistic duality as a fundamental Canadian value. Dr. Adam assured committee members of her full co-operation and thanked them for their support. ♦

## CANADA: A MODEL TO BE EMULATED

Canada is not the only country working to ensure the equality of at least two official languages. The government of the Republic of Ireland is currently studying a bill to promote and protect the Irish language. This national and historic language is closely linked to Irish identity, although it is spoken by only 5 percent of the country's population.

In January 2003, Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge, an umbrella group of Irish-language volunteer and community organizations, invited the Commissioner of Official Languages to Dublin. Since the Irish government is planning to adopt legal measures with regard to official languages, the organization asked Dr. Adam to share Canada's experience in this area. This bill drafted by the Irish government is largely based on Canada's *Official Languages Act*. The Irish government even proposes that the position of commissioner of official languages be created. This would be the first such position to exist outside Canada. In Ireland, the Commissioner described her role, her mandate, language rights in Canada, and the obligations of public institutions in this regard.

During her visit, the Commissioner met with the minister responsible for promoting the Irish language. Dr. Adam also gave several interviews to the Irish media.

In a speech she gave in Dublin, the Commissioner explained that recognition of the equality of status of Canada's official languages, English and French, is now part of the values shared by Canadians and that linguistic duality is the glue that holds our society together. She stressed that



Peadar Ó Flatharta, Director, Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge; John Hegarty, Provost Trinity College; Dr. Dyane Adam, Commissioner of Official Languages; Caitríona Ní Cheallaigh, President, Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge.

Canadians have come to recognize that upholding English and French as our country's official languages is closely linked to effectively managing the increasing diversity within our borders.

Dr. Adam was proud to be given the opportunity, in light of Canada's over thirty years of experience, to put forward practical suggestions to assist Ireland in implementing legislative measures relating to official languages. Her Irish hosts remarked that they had been greatly inspired by Canada's experience in respecting language rights.❖

---

The creation of the position of commissioner of official languages in Ireland would be the first such position to exist outside Canada.

---

## OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES AWARD—BEST FEATURE STORY

On November 12, 2002, Bianka Bernier, Marjorie Brisson, Stéphanie Godbout, Ève Marier-Marceau, and Catherine Vermette received a \$1000 bursary from the Office of the Commissioner of Official Languages for the Best Report in a 2002 Rendez-vous de la Francophonie Award contest. These students from École secondaire Saint-Charles, Quebec, travelled to Regina as part of a student exchange program along with 14 other students from their school.



After this exchange, they wrote a report on the differences between young Quebecers and young Franco-Saskatchewanians. Their feature story was very personal and reflected the writers' enthusiasm for the subject. As well, it provided an accurate picture of the lives of young people living in French-speaking minority communities in Saskatchewan.

The winners of the Office of the Commissioner of Official Languages Award: from left to right, Ève Marier-Marceau, Bianka Bernier, Marjorie Brisson, and Catherine Vermette, with Stéphanie Côté, representing OCOL, who presented the award. Also pictured are those who coached the students: Emmanuelle Frenette, teacher; Yvan Fortier, teacher; and Louis-Denis Létourneau, journalist.

## American cousins



Nine American cousins of ours, from different parts of the USA including one international student from France aged between 25 and 55, paid the Quebec Regional Office of the Commissioner of Official Languages in Montreal a most pleasant visit last summer. On the left: Mr. Carlos del Burgo, Professor, Department of Languages and Translation, McGill University with 8 students from Monterey Institute of International Studies.

## SINGLE WINDOWS: A PROMISING AVENUE

On January 28, 2003, the Commissioner of Official Languages, Dr. Dyane Adam, published a study\* examining the single-window networks created by the federal government to provide access to information on its various services and programs.

Dr. Adam regards this as a promising initiative: “The single-window networks are a new way of meeting the needs of the Canadian public, offering in one location the services of the federal government, and sometimes those of several orders of government or of the private sector as well. This ‘one-stop-shopping’ model may serve as an effective tool in improving the quality of service delivery in both official languages, in view of the weaknesses my Office noted in several parts of the country during its most recent audits.”

So far the federal government has created two major single-window networks. The first is the Canada Business Service Centres Network (CBSC), which is the result of co-operation among 37 federal departments, provincial and territorial governments, and, in some cases, the private sector and universities. It comprises 13 major centres, that is, one in each province and territory, and a wider network of 382 regional partners providing access in small communities across the country. The other major network consists of 229 Service Canada access points for in-person service. This network is supported by the 1 800 O-CANADA line and the Canada Web site.

Dr. Adam believes that the single-window networks have undeniable advantages for Canadians. These advantages are even more apparent for official language minority communities, since

‘one-stop shopping’ allows them easier access to a wide range of services in their own language without consulting other sources, some of which may not be equipped to provide assistance in their language.

The Commissioner singles out the Canada Business Service Centres in New Brunswick and in Quebec (Info entrepreneurs) as providing an exemplary level of bilingual service. In Manitoba, two in-person access centres opened their doors in 2002, in St. Boniface and St. Pierre-Jolys. As well as offering services from all three levels of government in both official languages in one location, these centres are public spaces where Francophones can use their language in the workplace.

In this study, the Commissioner makes several recommendations to the federal government to ensure that single-window networks meet the requirements of the *Official Languages Act*. She urges government authorities to take the necessary steps to make this initiative successful: “I strongly encourage the government to commit the necessary resources for the long term to maintain and improve this initiative, which offers many advantages. By adapting the single-window networks to local and regional needs, the federal government is furthering its commitment to enhance the vitality of Canada’s minority official language communities.” ♦

\* *The Single Window Networks of the Government of Canada*

---

“I believe that single windows may be an effective way in improving the quality of service delivery in both official languages.”  
Dyane Adam

---

## IN CLOSING... WORDS FROM THE COMMISSIONER

In her address to parliamentarians, the Commissioner expressed her disappointment at the fact that deputy ministers are currently exempted from language requirements that apply to managers in the public service.

“Paradoxically, the government requires that its managers be bilingual, but does not extend this requirement to the heads of federal institutions. At the time they commence employment, new senior public servants should be informed of the requirements of the *Official Languages Act* and of the values on which this Act is predicated. It is crucial that they be given information in this regard and that they be equipped to manage the Official Languages Program. They must be made aware that they are ultimately responsible for ensuring that these values are reflected in the organizational culture of their respective institutions. In short, they must exemplify the government’s commitment to the equality of status and use of Canada’s two official languages and to employees’ right to work in their preferred official language.”

*Address to the House of Commons Standing Committee on Official Languages, on December 9, 2002.*

“Much of Canada’s diversity is the result of immigration. It is therefore important to note that a new law governing immigration came into effect in June 2002. This law signals the most important change in Canada’s immigration policy in 25 years. I am pleased to note that the new law incorporates many of the recommendations that I made to Parliament and to the Minister of Immigration. For the first time ever, the Government of Canada has explicitly set out its commitment to supporting the vitality and development of Canada’s English and French linguistic minority communities through immigration. The Minister of Immigration, Denis Coderre, realizes how important it is that all Canadians benefit from immigration. One of his much-publicized concerns is to encourage more immigrants to settle outside Canada’s three largest cities. However, he also seeks to achieve a fairer distribution of immigrants between Canada’s two official language communities. This is especially important, given that French-speaking Canadians, both in Quebec and in the other provinces, receive only one quarter of the immigrants they should be receiving, in view of their demographic weight.”

“My office will itself be starting to co-host some of the 3,000 citizenship ceremonies held in Canada every year. Through our involvement, we hope to make these ceremonies even more special and to celebrate Canada’s linguistic duality with the immigrants from every part of the world who join the Canadian family in these ceremonies.”

“In order to build on our Canadian framework of duality and diversity, we need two basic ingredients: we need the commitment of our various levels of government, but we also need to develop a mindset that recognizes and understands the interdependence between official languages and pluralism. The future belongs to the communities that welcome all those who wish to join them.” ❖

*Speech given at the conference The Governance of Diversity in Canada: Prospects and Prospectus, held in Montreal on January 23, 2003*

## AVANT LE POINT FINAL, LA PAROLE À LA COMMISSAIRE

En s'adressant aux parlementaires, la commissaire a déploré le fait qu'à l'heure actuelle, les sous-ministres sont exemptés des mesures linguistiques qui, par contre, s'appliquent à certains gestionnaires de la fonction publique.

« Il est paradoxal que le gouvernement exige le bilinguisme pour ses cadres mais ne le fasse pas pour ceux et celles qui sont à la tête de l'administration fédérale. Dès leur entrée en service, les nouveaux membres de la haute fonction publique devraient être informés des exigences de la *Loi sur les langues officielles* et des valeurs qui la sous-tendent. Il est essentiel de les orienter et de les préparer à gérer le programme des langues officielles. Il faut qu'ils soient conscients qu'ils sont les premiers responsables d'assurer l'intégration de ces valeurs à la culture organisationnelle de leur institution. Bref, ils doivent donner forme à l'engagement du gouvernement envers l'égalité de statut et d'utilisation des deux langues officielles et envers les droits des employés de travailler dans la langue de leur choix. »

*Présentation devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, le 9 décembre 2002.*

« Une grande partie de la diversité du Canada est le résultat de l'immigration. C'est pourquoi il est important de rappeler que, en juin dernier, une nouvelle loi sur l'immigration est entrée en vigueur. Elle signalait la plus importante transformation de nos politiques d'immigration depuis 25 ans. Je suis heureuse de constater que la nouvelle loi concréte plusieurs des recommandations que j'avais proposées au Parlement et au ministre de l'Immigration. Pour la toute première fois, le gouvernement du Canada s'engage explicitement à soutenir l'épanouissement et le développement des communautés minoritaires de langue officielle, par l'entremise de l'immigration. Le ministre Denis Coderre se rend compte qu'il est important que tous les Canadiens et les Canadiennes profitent de l'immigration. L'une de ses préoccupations les plus connues est que les immigrants s'installent en plus grand nombre à l'extérieur des trois grands centres urbains du Canada. Mais il est également soucieux de mieux répartir les immigrants entre les communautés de langue officielle du Canada. C'est d'autant plus important que les Canadiens de langue française, au Québec et dans les autres provinces, ne reçoivent qu'un quart des immigrants qu'ils devraient recevoir compte tenu de leur poids démographique. »

« Mon commissariat, de son côté, a participé à l'organisation et à la tenue des 3 000 cérémonies de citoyenneté qui ont lieu chaque année au Canada. Grâce à cette participation, nous espérons rendre ces cérémonies encore plus spéciales et y célébrer notre dualité linguistique avec l'extraordinaire diversité d'immigrants qui se joignent à la famille canadienne à cette occasion. »

« Pour que les assises de la dualité et de la diversité continuent de fructifier, il faut deux ingrédients fondamentaux : nous avons besoin de l'engagement de nos différents ordres de gouvernement, mais nous avons également besoin de développer un état d'esprit qui nous permettra de reconnaître et de comprendre l'interdépendance entre les langues officielles et le pluralisme. L'avenir appartient aux collectivités qui accueillent tous ceux qui veulent s'y associer. »

*Allocution prononcée lors de la conférence sur La gouvernance de la diversité au Canada : bilan et perspectives, tenue à Montréal, le 23 janvier 2003.*

## LES GUICHETS UNIQUES : UNE VOIE PROMETTEUSE

Le 28 janvier dernier, la commissaire aux langues officielles, madame Dyane Adam, a publié une étude\* qui examine les réseaux de guichets uniques mis sur pied par le gouvernement fédéral pour donner accès à des renseignements sur ses divers programmes et services.

Elle estime qu'il s'agit d'une initiative qui représente une voie prometteuse et a déclaré : « Les guichets uniques sont une nouvelle façon de servir le public canadien en regroupant les services du gouvernement fédéral et, parfois de plusieurs ordres de gouvernement ou du secteur privé, en un seul endroit. Je crois que ce modèle peut être un bon outil pour améliorer la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par rapport à la situation déficiente qui prévalait dans plusieurs régions du pays lors des dernières vérifications du Commissariat. »

Jusqu'à présent, le gouvernement fédéral a mis en place deux importants réseaux de guichets uniques. Tout d'abord, le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC), qui résulte d'un accord de coopération entre 37 ministères, les gouvernements provinciaux et territoriaux et, dans certains cas, le secteur privé et les milieux universitaires. Il se compose de 13 centres principaux, soit un dans chaque province et chaque territoire, et d'un vaste réseau formé de 382 partenaires d'accès régionaux installés dans de petites collectivités d'un bout à l'autre du Canada. L'autre grand réseau regroupe les 229 centres d'accès de Service Canada (CA-SC) pour le service en personne et est appuyé par le service téléphonique 1 800 O-Canada et le site Web du Canada. Madame Adam est d'avis que pour les citoyens et citoyennes, les guichets uniques comportent des avantages certains. Ces avantages sont encore plus évidents pour les membres de communautés de langue officielle en situation minoritaire, les guichets uniques leur permettent d'avoir plus

facilement accès à une gamme de services dans leur langue sans devoir consulter d'autres sources, dont certaines pourraient être incapables de les aider dans leur langue.

La commissaire cite en exemple les centres de services aux entreprises fédéraux situés au Nouveau-Brunswick et au

Québec (Info entrepreneurs) qui offrent un niveau exemplaire de services bilingues. Au Manitoba, deux centres d'accès en personne ont ouvert leurs portes en 2002, à Saint-Boniface et à Saint-Pierre-Jolys. En plus d'offrir les services des trois ordres de gouvernement dans les deux langues officielles en un seul endroit, ces centres sont des espaces publics où les francophones peuvent utiliser leur langue en milieu

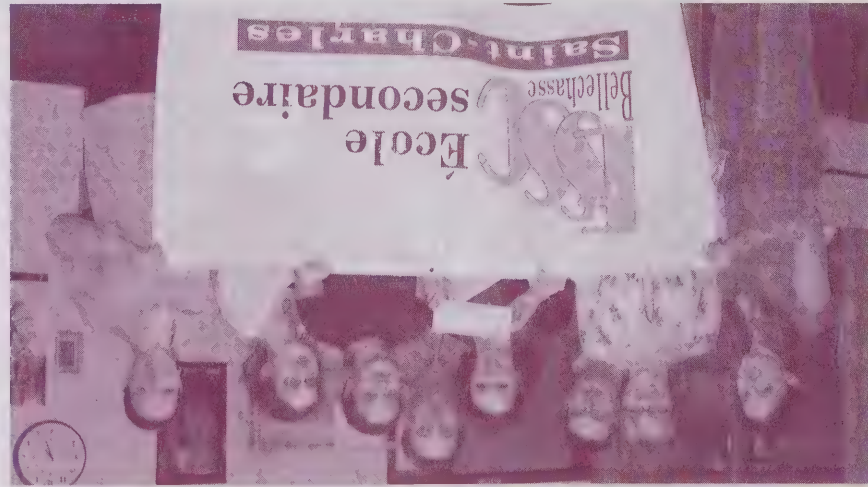
de travail.

Dans cette étude, la commissaire formule à l'intention du gouvernement fédéral plusieurs recommandations pour que les réseaux de guichets uniques respectent pleinement la Loi sur les langues officielles. Elle incite les instances gouvernementales à prendre les moyens nécessaires pour assurer le succès de cette initiative en ces termes : « J'encourage fortement le gouvernement à investir les ressources nécessaires dans le maintien à long terme et l'amélioration de ce modèle qui offre de nombreux avantages. En adaptant les guichets uniques aux besoins locaux et régionaux, le gouvernement contribue au respect de son engagement de favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada. »

\* Les réseaux de guichets uniques du gouvernement du Canada



## PRIX DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES - MEILLEUR REPORTAGE



Le 12 novembre dernier, Bianka Bernier, Marjorie Brissson, Stéphanie Godbout, Eve Marier-Marceau et Catherine Vermette ont reçu une bourse de 1 000 \$ du Commissariat aux langues officielles, pour avoir remporté le premier prix lors d'un concours de reportages organisé dans le cadre des Rendez-vous de la Francophonie 2002. Ces étudiantes de l'École secondaire Saint-Charles (Québec) ont participé à un échange étudiant à Regina avec 14 autres élèves de leur école.

À la suite de cet échange, elles ont réalisé un reportage traitant des différences entre les jeunes québécois et les jeunes transaskois. Le texte de ces cinq étudiantes était empreint d'émotion et de dynamisme et il reflétait fort bien la situation des jeunes francophones vivant en situation minoritaire en Saskatchewan.

Les gagnantes du Prix du Commissariat aux langues officielles : dans l'ordre, Eve Marier-Marceau, Bianka Bernier, Marjorie Brissson et Catherine Vermette. Elles entoureront madame Stéphanie Côté, représentante du Commissariat, qui leur a remis leur prix. On aperçoit également les personnes qui les ont encadrées, madame Emmanuelle Frenette, enseignante, monsieur Yvan Fortier, enseignant et monsieur Louis-Denis Létourneau, journaliste.

## Nos cousins américains



Neuf de nos cousins américains, provenant de différentes régions des États-Unis, incluant un étudiant venant de la France, âgés entre 25 et 55 ans, ont rendu une agréable visite à notre bureau régional du Québec, l'été dernier. À gauche : M. Carlos del Burgo, Professeur, Département des Langues et Traduction, Université McGill et huit étudiantes du Monterey Institute of International Studies.

## On s'inspire de l'expérience canadienne

Le Canada n'est pas le seul pays au monde qui assure l'égalité d'au moins deux langues officielles. Le gouvernement de la République d'Irlande étudie actuellement un projet de loi visant la promotion et la protection de la langue irlandaise. Cette langue nationale et historique est étroitement liée à l'identité irlandaise, bien qu'elle ne soit parlée que par 5 p. 100 de la population.

En janvier dernier, la commissaire aux langues officielles s'est rendue à Dublin, à la suite de l'invitation du Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge, un organisme qui réunit les associations bénévoles et communautaires de langue irlandaise. Étant donné que le gouvernement irlandais se propose d'adopter des mesures législatives en matière de langues officielles, l'organisme a demandé à madame Adam de venir lui faire part de l'expérience canadienne dans ce domaine. Ce projet de loi irlandais s'inspire grandement de la Loi sur les langues officielles du Canada. Le gouvernement irlandais propose même la création d'un poste de commissaire aux langues officielles. Il s'agirait d'ailleurs du premier poste du genre à exister en dehors des frontières canadiennes. La commissaire a donc expliqué son rôle, son mandat, les droits linguistiques des Canadiens et Canadiennes, de même que les obligations des institutions publiques à cet égard.

Lors de sa visite, la commissaire a rencontré le ministre responsable de la promotion de la langue irlandaise, Madame Adam a également accordé plusieurs entrevues aux médias irlandais. Dans un discours prononcé à Dublin, la commissaire a expliqué que la reconnaissance de l'égalité de statut de l'anglais et du français comme langues officielles fait maintenant partie des valeurs partagées par les Canadiens et Canadiennes et que la dualité linguistique est

Peadar Ó Flathearta, directeur, Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge; John Hegarty, Provost Trinity College; Dyane Adam, commissaire aux langues officielles; Caitriona Ní Cheallaigh, présidente, Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge.



Le ciment de notre cohésion sociale. Elle a insisté sur le fait que les Canadiens et Canadiennes reconnaissent maintenant l'existence d'un lien étroit entre la valorisation du français et de l'anglais comme langues officielles et notre capacité de bien gérer la diversité croissante de notre pays.

C'est avec une certaine fierté qu'à la lumière de plus de trente années d'expérience canadienne, madame Adam a pu soumettre des suggestions d'ordre pratique aptes à assurer la mise en œuvre de mesures législatives en matière de langues officielles en Irlande. Pour leur part, ses interlocuteurs irlandais n'ont pas manqué l'occasion de souligner que l'expérience canadienne dans le domaine du respect des droits linguistiques les inspirait grandement.

La création d'un poste de commissaire aux langues officielles en Irlande serait le premier poste du genre à exister en dehors des frontières canadiennes.

## UNE PREMIÈRE

Il arrive souvent que la commissaire compa-

raisse devant divers comités parlementaires.

En décembre dernier, une de ces comparutions

a revêtu un caractère symbolique, c'était pour

la toute première fois que la commissaire se

présentait devant le Comité permanent des

langues officielles du Sénat, créé tout récemment.

L'objet premier de la présentation de madame

Adam a été de rappeler au comité les grands

constats de son dernier rapport annuel et de

présenter les principales pistes d'action du Com-

missariat. La commissaire a mis l'accent sur l'en-

gagement formel du gouvernement à l'égard de

la dualité linguistique, qu'il a renouvelé lors du

dernier discours du Trône. Cet engagement

redonne espoir à bon nombre de Canadiennes

et de Canadiens et il crée de légitimes attentes.

Le plan d'action présenté par le ministre Dion

sera la pierre angulaire de la relance du pro-

gramme des langues officielles du gouvernement.

Lors de sa comparution, la commissaire a précisé

que le plan devait s'accompagner de ressources

financières adéquates, ce qui illustrera la volonté

du gouvernement à traduire en gestes son

engagement envers les langues officielles. « Je me

dois de demander au gouvernement de ne pas se

limiter à des réformes sporadiques sans cohé-

sion ni finalité. Une fois de plus, je l'exhorte à se

doter d'une vision d'ensemble assortie d'objectifs

précis. Cette vision à long terme doit comporter

des échéances et des mécanismes d'évaluation de

résultats qui assureront le succès de la mise en

œuvre de son plan d'action », a-t-elle déclaré.

Rappelant aux membres du comité sa satis-

faction quant aux résultats d'un récent sondage

qui démontrent que les fonctionnaires fédéraux

appuient fortement les grands principes des

politiques linguistiques du gouvernement, elle

souligne le fait qu'un changement de culture

s'impose et que l'exemple doit venir d'en haut.

Ce changement de culture passera forcément

par la modernisation de la fonction publique,

qui devra :

- accroître l'obligation de rendre compte de la haute gestion fédérale en redéfinissant le cadre de gouvernance des langues officielles;
- valoriser le bilinguisme comme compétence de base;
- nommer aux postes bilingues des personnes qui connaissent les deux langues officielles (dotation impérative);
- réorienter la formation linguistique;
- mettre l'accent sur le bilinguisme réceptif.

Madame Adam a donné aux membres du

comité de nombreux exemples de la manière

dont elle exerce un rôle de vigie de façon

structurée et constante. Elle agit ainsi de façon

préventive en intervenant dès l'étape de l'élabo-

ration des lois, des règlements, des politiques et

des programmes en matière de langues officielles.

Elle a exercé ce rôle dans divers dossiers

touchant de nombreux secteurs d'activité dont la

santé, l'activité physique et le sport, la radiodiffu-

sion (y compris le sous-titrage et la transmission

des débats parlementaires), la nouvelle loi sur la

citoyenneté, sur l'immigration, etc.

Avant de conclure, madame Adam a invité

les membres de ce comité permanent du Sénat

à se pencher plus particulièrement sur le plan

d'action du gouvernement, l'étude sur *L'État*

*des lieux* du ministère de la Justice qui examine

la disponibilité des services judiciaires dans les

deux langues officielles, la modernisation de la

fonction publique, la situation des langues offi-

cielles dans les sociétés d'État et autres institu-

tions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Elle souhaite qu'on réussisse à créer la synergie

nécessaire afin d'avancer vers un but global, celui

d'amener la population canadienne à reconnaître

à juste titre la dualité linguistique comme une

leur valeur fondamentale du Canada. Rétirant aux

membres du comité sa plus entière collaboration,

madame Adam s'est dite heureuse de pouvoir

compter sur leur appui. ♦

L'étude examine de près la gestion de ce processus dans quelque vingt institutions fédérales.

Afin que le gouvernement agisse en ce domaine conformément à la *Loi sur les langues officielles*, l'étude propose une série de recommandations précises qui visent un encadrement efficace du processus. On insiste notamment sur la responsabilité qui incombe à chaque institution fédérale d'élaborer des directives internes claires et cohérentes sur ses obligations en matière de langues officielles, en ce qui a trait à la publicité. Ces directives doivent traiter explicitement des obligations découlant de la *Loi* : « Il

est nécessaire que les institutions fédérales fournissent aux gestionnaires responsables les renseignements et les outils dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations en matière de langues officielles dans tous les types de publicité, et qu'ensuite elles contrôlent si les politiques et lignes directrices ont été suivies », a résumé madame Adam.

Au moment de publier l'étude, madame Adam a rappelé que les journaux de langue officielle minoritaire, avec un lectorat de près d'un million de personnes au pays,

représentent d'importants outils de communication. Les communautés minoritaires de langue officielle comptent énormément sur leurs journaux pour être informées des actualités relatives à leur collectivité et à l'activité gouvernementale. La commissaire n'y va pas par quatre chemins quand elle incite le gouvernement à agir : « Je m'attends à ce que le gouvernement se conforme sans délai à ses obligations linguistiques en matière de publicité. Il doit améliorer ses processus afin de rejoindre les communautés et de soutenir les journaux de langue officielle minoritaire en les utilisant comme moyen de communication ». Madame Adam s'est engagée à surveiller de près la suite que le gouvernement donnera aux recommandations de cette étude. ♦

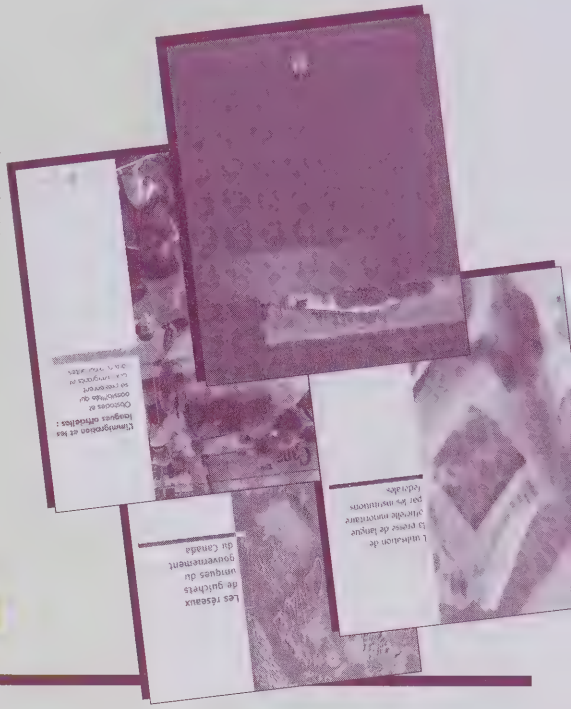
\* *L'utilisation de la presse de langue officielle minoritaire par les institutions fédérales*

## Publications récentes

- *Rapport sur les droits linguistiques 2001-2002*
- *Les réseaux de guichets uniques du gouvernement du Canada*
- *L'immigration et les langues officielles : Obstacles et possibilités qui se présentent aux immigrants et aux communautés*
- *L'utilisation de la presse de langue officielle minoritaire par les institutions fédérales*

Vous pouvez consulter la version intégrale de ces nouvelles publications en vous rendant sur notre site Internet [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca), sous la rubrique « Publications ». Vous pouvez aussi les commander :

- par téléphone : (613) 996-6368 ou 1 877 996-6368;
- par Internet ([www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)) : à la rubrique « Nous rejoindre », cliquez sur « Commandes ».



provinces canadiennes. S'il y a une légère augmentation du nombre de francophones au Canada, leur proportion au sein de la population a quand même diminué. Cela tient au fait que l'immigration vers les communautés anglophones est plus forte. Madame Adam souligne le défi que les communautés francophones en situation minoritaire doivent relever quotidiennement : la saine coexistence, au foyer et à l'extérieur, des deux langues officielles et parfois même d'une troisième langue. En dépit de cette situation, le français est bien vivant au sein de ces communautés et elles font preuve d'une grande vitalité.

Le recensement a permis de constater que neuf personnes sur dix parlent le français ou l'anglais le plus souvent à la maison.

Les données révèlent également que la population de langue maternelle anglaise diminue au Québec, tendance qui se maintient depuis le dernier recensement. Madame Adam est préoccupée par cet important recul. Elle espère que le Québec ne perd pas la masse critique essentielle au soutien et à la survie des institutions de la minorité telles les écoles, les organismes culturels, les services sociaux et communautaires, les collèges et universités, etc.

## LE GOUVERNEMENT ET L'UTILISATION DE LA PRESSE MINORITAIRE

Afin de communiquer efficacement avec la population canadienne, le gouvernement place des annonces dans les journaux. Depuis plusieurs années, le Commissariat aux langues officielles reçoit de nombreuses plaintes dénonçant le fait que, lorsque les institutions fédérales placent des annonces dans les journaux, elles manquent trop souvent de les faire paraître dans la presse officielle minoritaire. En effet, ces annonces ne sont pas toujours publiées dans les journaux de langue anglaise au Québec ni dans ceux de langue française à l'extérieur du Québec. Or, la Loi

Il faudrait pourtant aller au-delà d'une conception où l'on divise les populations entre francophones et anglophones. Des Canadiens et Canadiennes participent non seulement à l'une ou l'autre de ces collectivités linguistiques mais aux deux simultanément. Le défi est de ne pas comptabiliser ces personnes comme des unités qui sont, soit anglophones, soit francophones, mais d'accepter le fait qu'une personne peut participer, contribuer et consommer dans les deux espaces linguistiques. Apprendre une seconde langue ou participer à un autre groupe linguistique ne se fait pas au détriment du groupe linguistique initial. Si l'apprentissage d'une langue seconde se fait d'une manière additive et non soustractive, il en résulte que la présence des deux langues s'avère un enrichissement et non un appauvrissement pour les deux groupes linguistiques concernés. Ce que les nouvelles données sur la langue de travail démontrent, c'est surtout la complémentarité de l'utilisation de nos deux langues officielles.

Madame Adam décele dans les données du recensement le signal on ne peut plus clair qu'il est urgent d'agir. Elle souhaite que les nouveaux fonds annoncés dans le plan d'action déposé par le ministre Stéphane Dion donnent le coup de barre nécessaire pour relancer le programme des langues officielles. ♦

sur les langues officielles prévoit qu'on le fasse (articles 11 et 30). Pourtant, entre 1998 et 2001, le Commissariat a reçu 850 plaintes relatives à la non utilisation de la presse écrite, soit 20 p. 100 de l'ensemble des plaintes.

À la suite de ces nombreuses plaintes, la commissaire a décidé d'examiner la situation et a publié une étude, en novembre 2002\*, Madame Adam reconnaît que le processus de placement publicitaire au gouvernement est complexe et implique plusieurs intervenants.

## LIRE POUR LE PLAISIR...COME READ WITH ME!

Les élèves des écoles élémentaires de langue anglaise du Québec ont l'occasion de participer à un concours du tonnerre. En effet, le 27 janvier dernier, lors des célébrations qui marquaient la Journée de l'alphabétisation familiale, Literacy Partners of Québec et la Fédération québécoise des associations foyers-écoles, en collaboration avec le Commissariat, ont lancé la première édition du concours COME READ WITH ME!

Le concours vise la promotion de l'alphabétisation par la lecture auprès des jeunes anglophones vivant en situation minoritaire. Il s'adresse à tous les élèves, de la maternelle à la 6<sup>e</sup> année, inscrits dans une école des neuf

commissions scolaires anglophones du Québec ou de la Commission scolaire bilingue du Littoral. Comment participer? Rien de plus simple. Renseignez-vous auprès de la direction de votre école, ou visitez le site Web suivant : [www.nald.ca/lpq/read.htm](http://www.nald.ca/lpq/read.htm). Vous y trouverez les règlements du concours ainsi qu'un formulaire d'inscription. Il faut vous inscrire avant le 7 mai 2003. Bonne chance à tous les élèves qui participeront au concours COME READ WITH ME!

## DES CHIFFRES QUI LANCENT UN SIGNAL

Le 10 décembre dernier, Statistique Canada a diffusé la quatrième vague de données du recensement de la population de 2001 portant sur les changements observés au niveau de la composition des groupes linguistiques au pays et sur les modèles de migration et de mobilité. Ces données présentent aussi les réponses à une nouvelle question posée par Statistique Canada : les langues utilisées « régulièrement » à la maison. Il va sans dire qu'INFOACTION n'a pas la prétention de présenter la myriade de chiffres issue du dernier recensement, pas plus qu'une analyse approfondie des données. Il veut surtout partager avec son lectorat quelques éléments de réflexion et quelques commentaires de la commissaire aux langues officielles.

Quel paysage linguistique Statistique Canada brosse-t-il de notre pays en 2001? Il ressort clairement que le Canada est de plus en plus une société bilingue, voire multilingue. Le nombre grandissant d'immigrants n'ayant ni le français ni l'anglais comme langue maternelle modifie le profil linguistique du Canada.

Comme la commissaire le faisait observer lors de la publication des données, il est évident que le bilinguisme est en plein essor, particulièrement

ment au Québec. Dans cette province, 40 p. 100 de la population se dit bilingue. Chez la population anglophone du Québec, le taux de bilinguisme s'élève à 66 p. 100. Madame Adam croit que le Canada adhère de plus en plus au bilinguisme. Si la tendance se maintient, la commissaire espère qu'elle permettra aux Canadiens et aux Canadiennes d'être beaucoup mieux outillés pour faire face à la mondialisation croissante.

En revanche, madame Adam se dit inquiète de constater que, pour la première fois depuis 1990, le bilinguisme décroît légèrement chez les jeunes vivant à l'extérieur du Québec. Elle se demande si cette baisse ne serait pas attribuable à la réduction des budgets gouvernementaux consacrés à l'enseignement de la langue seconde.

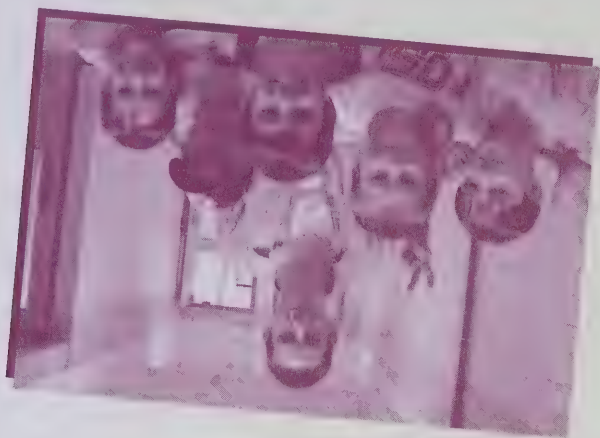
La commissaire ne manque pas de constater un léger accroissement du nombre réel de francophones hors Québec ainsi qu'une migration de francophones du Québec vers certaines

Les Canadiens et Canadiennes ont déclaré plus de 100 langues différentes, en réponse à la question sur la langue maternelle.

stagiaires que le français n'est pas une langue qui se limite à des livres et à une salle de classe. C'est une langue parlée par des millions de personnes au Canada.

En poursuivant notre discussion, nous avons abordé la question des langues officielles en général. Les stagiaires s'interrogent sur la possibilité de parler et de travailler en français au Canada. Ils entendent très peu de français à l'extérieur des salles de classe et avouent que ce n'est pas facile de se motiver à poursuivre l'étude de cette langue. Ils souhaitent que les gouvernements investissent davantage dans l'enseignement du français et de l'anglais comme langue seconde. Ils voudraient également que les universités canadiennes offrent davantage de programmes en français. Très souvent, déplorent-ils, des jeunes qui ont suivi des cours de français, pendant douze ans, n'ont pas la possibilité de faire des études collégiales ou universitaires en français sans devoir « s'exiler », oubliant ainsi ce qu'ils ont appris. Les étudiants ont parlé d'intolérance entre les deux groupes linguistiques qui, selon eux, est souvent causée par un manque de connaissances.

Ces jeunes nous donnent espoir en l'avenir. Demain, ils seront nos leaders et nous n'aurons pas à les convaincre du rôle et de l'importance des langues officielles. Voilà la note d'optimisme que nous a laissée cette rencontre avec trois jeunes de passage. ♦



Max et les enfants

francophones dont le vocabulaire et l'accent diffèrent du français parlé par leurs professeurs en salle de classe. La spontanéité des enfants ne leur permettait pas d'avoir recours à un dictionnaire ni d'effectuer une recherche pour trouver l'expression juste. Et, très souvent, les enfants leur apprenaient de nouvelles expressions.

Comme jamais auparavant, les stagiaires ont saisi l'importance de connaître et de parler les deux langues officielles du Canada. Ils ont compris que l'apprentissage de la langue seconde vise, d'abord et avant tout, la communication. Ils étaient tous d'accord pour dire que cette expérience leur a appris que si les Canadiens et les Canadiennes veulent former un pays réellement uni, ils doivent d'abord se parler. C'est ainsi qu'ils arriveront à mieux se connaître et surtout à respecter leurs différences. En somme, ils ont découvert que les deux grands groupes linguistiques ne sont pas si différents l'un de l'autre. Ils se sentent privilégiés d'avoir vécu ces six semaines qui leur ont permis d'appliquer leurs connaissances, d'améliorer leur français parlé, mais surtout, de s'enrichir en vivant une réalité canadienne qui leur était inconnue.

Vivre dans un milieu francophone, et plus particulièrement communiquer avec des enfants, leur apparaît comme un facteur essentiel au perfectionnement de la connaissance d'une langue seconde. Malheureusement, à leur dire, trop peu de jeunes qui apprennent le français comme langue seconde ont cette chance. Leur expérience à Gatineau a convaincu les



Christa et Isabelle

## RÉPONSES AUX QUESTIONS :

**Le Canada accueille chaque année entre 200 000 et 250 000 immigrants, mais la politique d'immigration n'a pas toujours favorisé le maintien d'un équilibre entre la population francophone et la population anglophone du pays. Ce n'est qu'avec la plus récente loi sur l'immigration (juin 2002) que le gouvernement fédéral s'est engagé à soutenir les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire par le truchement d'une immigration qui leur soit favorable. Il demeure qu'en ce moment, la population francophone compte moins du quart des immigrants présents dans la population anglophone.**

FCFA révèle que si de nombreux immigrants désirent vivre en français à l'extérieur du Québec, les ressources nécessaires à leur intégration ne sont pas toujours disponibles en français. Madame Adam souhaite ardemment que le gouvernement s'inspire de ces deux études afin que l'immigration soutienne davantage le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle. En d'autres mots, le gouvernement se doit d'agir : « Un solide leadership de la part du gouvernement fédéral permettra que la diversité qui caractérise notre pays soit clairement reflétée dans ses deux grands groupes linguistiques », a précisé la commissaire.

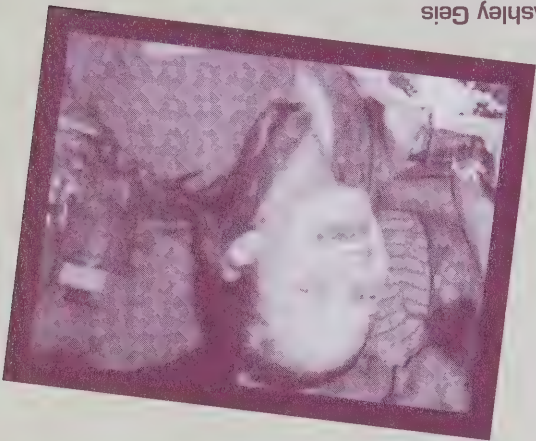
\* L'immigration et les langues officielles : Obstacles et possibilités qui se présentent aux immigrants et aux communautés

## RENCONTRE

Chaque été, des jeunes de partout au pays ont la chance d'améliorer leur connaissance de leur langue seconde en allant travailler dans une province autre que la leur. Il s'agit de jeunes qui s'inscrivent au programme Emplois d'été Échanges étudiants parrainé par Patrimoine canadien. La ville de Gatineau (Québec) a accueilli l'été dernier des jeunes provenant notamment de l'Alberta et de l'Ontario qui ont travaillé dans des camps de jour pour enfants. Tout s'y passait uniquement en français. Comme la commissaire aime entendre ce que le public a à dire, et plus particulièrement les jeunes, INFOACTION a demandé à Stéphanie Côté, agente d'information, d'aller rencontrer Max Duerksen de Stoney Creek (en Ontario), ainsi qu'Ashley Geis et Christa Paterson d'Edmonton. À quelques jours de la fin de cette expérience de travail, les jeunes ont bien voulu nous faire part de leurs impressions.

Tout d'abord, ils ont dû s'adapter à une situation bien différente d'une salle de classe, à peu près le seul endroit où ils avaient auparavant entendu ou parlé le français. Cette fois, c'étaient des enfants en vacances qui communiquaient

Ashley Geis



Etant donné que les enfants étaient appelés à jouer le rôle de professeurs, le travail prenait une tournure parfois amusante et toujours très dynamique. Les moniteurs n'avaient jamais eu l'occasion de converser avec des enfants

2. La politique d'immigration a toujours favorisé le maintien d'un équilibre entre la population francophone et la population anglophone.

- Oui
- Non

3. Toutes proportions gardées, la population francophone compte...

- deux fois plus d'immigrants que la population anglophone.
- la même proportion d'immigrants que la population anglophone.
- moins du quart des immigrants présents dans la population anglophone.

Les réponses sont données à la fin de cet article, et ces dernières sont également les thématiques abordées dans une nouvelle étude\* réalisée par le Commissariat

« Je crois que le fait d'avoir deux langues officielles a permis aux Canadiens et aux Canadiennes de développer la sensibilité et le respect nécessaires à l'accueil des personnes d'origines diverses. »  
Dyane Adam

aux langues officielles. Le document relate le vécu des immigrants au cours de leur processus d'établissement et d'intégration dans une communauté minoritaire de langue officielle. Publié en novembre 2002, il présente une série d'approches que les gouvernements doivent adopter afin que les communautés minoritaires de langue officielle deviennent des partenaires à part entière dans le cadre du processus d'immigration. Lors de la parution de l'étude, la commissaire a déclaré : « La dualité linguistique, tout comme la diversité ethno-culturelle de notre population, sont au cœur de notre identité canadienne. Je crois que le fait d'avoir deux langues officielles a permis aux Canadiens et aux Canadiennes de développer la sensibilité et le respect nécessaires à l'accueil des personnes d'origines diverses. Si nous voulons que les fondements de notre pays demeurent toujours aussi solides, la diversité canadienne doit être visible et s'exprimer pleinement dans les deux langues officielles ».

Une situation préoccupe la commissaire : chez les anglophones, une personne sur cinq est immigrante, alors que chez les francophones, seule une personne sur 20 est née à l'étranger. Madame Adam considère qu'il est urgent que le gouvernement prenne des mesures qui assurent que tous les Canadiens et les Canadiennes profitent équitablement de l'immigration. Ces mesures sont d'autant plus urgentes que l'immigration est maintenant le facteur qui contribue le plus à la croissance de la population canadienne.

La commissaire soumet des recommandations pratiques relativement à la sélection, à l'établissement et à l'intégration des immigrants. De plus, l'étude se penche sur la question de l'identité et du sentiment d'appartenance à la communauté minoritaire de langue officielle. Elle rappelle que pour être en mesure de contribuer pleinement à la communauté, il est essentiel que les immigrants s'y sentent inclus. Madame Adam préconise un dialogue plus poussé entre les nouveaux arrivants et les membres établis des communautés francophones. Elle souhaite qu'il en résulte de nouvelles communautés de personnes aux profils très différents mais pour qui la langue française est un dénominateur commun. Chaque groupe composant ces nouvelles communautés pourrait néanmoins conserver les aspects fondamentaux de ses origines.

On notera que dans cette étude, la commissaire a accordé une attention particulière non seulement aux communautés francophones à l'extérieur du Québec, mais également aux communautés anglophones minoritaires de cette province. Elle fait remarquer que si la communauté anglophone de la région de Montréal compte beaucoup d'immigrants, en région rurale par contre, on n'a pas toujours réussi à attirer et à conserver des immigrants d'expression anglaise.

Madame Adam s'est dite très intéressée par l'étude sur l'immigration francophone que la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada (FCCA) a réalisée dans le cadre du mandat du Comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada. Tout comme l'étude du Commissariat le signalait, le document de la

## UN NOUVEAU CENTRE DE RÉFÉRENCE

Un nouveau centre de référence, celui de l'Heritage Lower St. Lawrence (Héritage du Bas-Saint-Laurent), a récemment été inauguré à Métis-sur-Mer, au

Québec, en présence de la représentante de la commissaire aux langues officielles au Québec, Eva Ludwig. Les bureaux du centre sont logés dans l'édifice de l'école anglophone de Métis-sur-Mer, la Métis Beach School.

L'Heritage Lower St. Lawrence, qui a récemment obtenu le soutien financier de Patrimoine canadien, est l'une des vingt associations anglophones au Québec formant le Quebec Community Groups Network (Réseau des groupes communautaires du Québec). Cette association est au service de la petite population anglophone clairsemée du Bas-Saint-Laurent. La plupart de ses membres sont de Métis-sur-Mer ou des environs, mais certains habitent aussi loin que Mont-Joli, Rimouski, Rivière-du-Loup, Trois-Pistoles, Cacouna et Bic. Lors du recensement de Statistique Canada en 1996, les 890 anglophones du Bas-Saint-Laurent représentaient 0,5 % de la population de la région.

Eva Ludwig, représentante de la commissaire, région du Québec (à gauche) et Kathy Dodson, enseignante chef, école Métis Beach



Héritage Lower St. Lawrence espère servir de centre de référence et se faire l'avocate des causes qui comptent pour la communauté anglophone, comme la préservation de la Metis Beach School, seule école anglophone dans la région. L'association travaillera aussi à assurer les services en anglais à la communauté de la nouvelle municipalité de Métis-sur-Mer, qui est issue de la fusion récente de Métis-sur-Mer – ou Métis Beach, dont la Charte de la langue française du Québec reconnaissait le statut bilingue – et de la municipalité voisine, Les Boules.

L'association s'efforce aussi de renforcer les services de la radio anglaise de Radio-Canada dans la région et prépare un site Web ainsi que des publications pour documenter l'histoire des communautés d'expression anglaise de la région. En plus, Héritage Lower St. Lawrence est fière de travailler sur un projet d'histoire vivante en collaboration avec la télévision communautaire de La Mitis. ♦

1. Le Canada accueille chaque année...
  - entre 50 000 et 100 000 immigrants
  - entre 200 000 et 250 000 immigrants
  - entre 500 000 et 550 000 immigrants

Vous connaissez bien le Canada? Sans aucun doute. Mais si on vous posait les questions suivantes qui portent sur une réalité canadienne très actuelle, que répondriez-vous?

## LA DIVERSITÉ CANADIENNE : DANS QUELLES LANGUES?

## UNE FÉDÉRATION À L'AVANT-GARDE

condition des sans-abri. Madame Adam s'est montrée fort intéressée à la création, par la Fédération, d'un site Internet qui ferait connaître tous les services en français dans le domaine de la violence contre les femmes, sous toutes ses formes. De concert avec Industrie Canada, Communication Canada et Développement des ressources humaines Canada, l'organisme est sur le point de mettre sur pied divers projets de collaboration en vue de créer des activités de sensibilisation, d'information et de prestation de services aux femmes au moyen des nouvelles technologies. L'organisme entend également la réalisation d'une vaste étude nationale subventionnée par Condition féminine Canada qui tracera le profil socio-économique des femmes francophones en situation minoritaire. Au cours de la rencontre, il fut aussi question d'assimilation, d'exogamie et de la juste répartition des fonds gouvernementaux aux communautés de langue officielle en situation minoritaire, notamment aux organismes féminins.

À la suite d'un fructueux échange d'idées et de suggestions, madame Adam n'a pas manqué de féliciter la FNFCF qui sait si bien traduire ses principes en gestes concrets qui contribuent à améliorer la condition des femmes francophones du Canada. Elle se réjouit face à l'émergence d'une coalition nationale prônée par la Fédération. Selon madame Adam, la FNFCF est une richesse unique qui contribue grandement au développement de la société canadienne. Comme le disait si bien Simone Monet-Chartrand : « Chaque femme est une personne-ressource ». Appliqué à un organisme comme la FNFCF, cela exprime une grande vérité. ♦

\* Ma vie comme rivière, Tome 4, p. 326.

Être à la fine pointe de la condition féminine, voilà comment l'on pourrait définir l'objectif principal de l'organisme vigilant, engagé et efficace qu'est la Fédération nationale des femmes canadiennes-françaises (FNFCF). La commissaire a eu l'occasion de rencontrer dernièrement la présidente de l'organisme, madame Rose-Aimée Haché, ainsi que la directrice générale, madame Brigitte Duguay. L'échange a porté sur les grands projets que la Fédération compte réaliser à court et à long terme.

Madame Adam a profité de l'occasion pour discuter des besoins spécifiques que vivent les immigrantes francophones. Dans le mémoire qu'elle a présenté au Comité directeur Citoyenneté et Immigration Canada, la FNFCF avait soumis une série de recommandations qui vont dans le même sens que celles proposées par la commissaire dans l'étude *L'immigration et les langues officielles : Obstacles et possibilités qui se présentent aux immigrants et aux communautés*. Madame Adam a félicité les responsables de la FNFCF non seulement de leur apport considérable à la communauté, mais également de la priorité qu'elles accordent aux problèmes auxquels sont confrontées les femmes immigrantes. La FNFCF réalise présentement un projet intitulé *Place aux femmes* qui vise un rapprochement entre femmes canadiennes-françaises et immigrantes francophones. La Fédération a également prévu un programme de stages, d'ateliers et de séances de travail à l'intention des femmes immigrantes afin de les aider à acquérir de l'expérience en vue de futurs emplois.

La FNFCF a mis la commissaire au courant de plusieurs autres dossiers prioritaires, dont ceux de la violence contre les femmes et de la

## PRIX DE L'ASSOCIATION CANADIENNE DE TRADUCTOLOGIE



Le Commissariat est associé au Prix de l'Association canadienne de traductologie (Vinay-Darbénet) qui reconnaît tous les deux ans la meilleure thèse de doctorat dans le domaine de la traductologie. Lors de la Journée mondiale de la traduction, le 30 septembre dernier, l'Association canadienne de traductologie a décerné le prix 2002 à monsieur Malcolm Williams, de l'Université d'Ottawa, pour sa thèse intitulée *An Argumentation-Centred Approach to Translation Quality Assessment*. Sur la photo, on aperçoit de gauche à droite : monsieur Benoît Léger de l'Université Concordia, madame Diane Rioux qui représentait le Commissariat aux langues officielles et le lauréat, monsieur Malcolm Williams.

## ÇA SE VIT AU QUOTIDIEN

D'aucuns croient que les grandes politiques gouvernementales ne nous touchent pas de façon individuelle ni quotidienne. Ce n'est pas le cas lorsqu'il s'agit de l'édification de notre infrastructure sociale, qui situe le Canada à l'avant-garde des sociétés modernes.

On se souviendra que le Conseil fédéral-provincial-territorial des ministres sur la refonte des politiques sociales réalise présentement l'examen de troisième année de l'Entente-cadre sur l'union sociale canadienne. Quelle importance cette entente-cadre revêt-elle? Une importance capitale, en raison de la portée des enjeux auxquels tente de répondre la gamme des programmes gouvernementaux à caractère social.

Dans un mémoire présentant ses vues à ce sujet, qu'elle a adressé à l'honorable Jane E. Stewart et à l'honorable Peter G. Christie, coprésidents du Conseil précité, la commissaire déplore que l'entente-cadre ne fasse aucune mention de la dualité linguistique. À son avis, une telle omission risque d'avoir des effets pour le moins néfastes sur la cohésion sociale du pays en nuisant à la progression vers l'égalité réelle du français et de l'anglais et en affaiblissant la vitalité des communautés minoritaires de langue offi-

cielle. Par exemple, cette omission s'est transposée dans d'autres ententes, tel l'Accord sur le développement de la petite enfance conclu en septembre 2000. Madame Adam est très explicite en affirmant que « l'union sociale canadienne se vit au quotidien en français et en anglais. Elle touche tous les secteurs de l'activité sociale, dont la santé, les services sociaux, l'immigration, la culture, la condition féminine, le développement du marché de travail, le développement des ressources humaines, la pauvreté en général et des enfants en particulier, les aînés, les services de garde, l'habitation, l'environnement, le développement rural, le développement du Nord et l'alphabétisation ».

Madame Adam invite les responsables à ajuster le tir. Elle leur rappelle qu'il est indispensable que l'Entente-cadre sur l'union sociale soit modifiée de manière à bien refléter la dualité linguistique canadienne et le principe constitutionnel non écrit du respect et de la protection des minorités. La commissaire croit que des mesures de mise en œuvre appropriées doivent y être précisées, car les langues officielles se situent au cœur même des valeurs qui sous-tendent l'État canadien. ♦

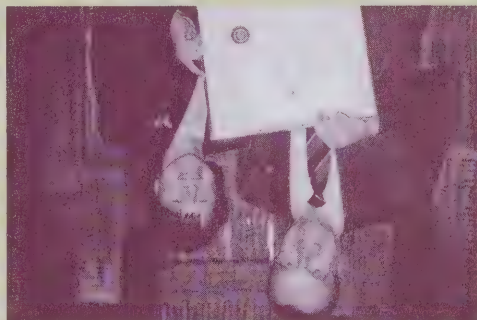
## infection

**Coordination :** Lilles Theriault  
**Rédaction :** Monique Cousineau  
**Collaboration à la rédaction :** Stéphanie Côté  
**Rédactrice-conseil :** Catherine Scott  
**Traduction vers le français et l'anglais :** Bureau de la traduction  
**Révision française :** Anne Bernard-Middlestead  
**Révision anglaise :** Colin Morton  
**Infographie :** Zsuzsanna Likó Visual Communication Inc.

**Edifice Canada, 344, rue Slater 3<sup>e</sup> étage**  
**Ottawa (Ontario) K1A 0T8**  
**Téléphone sans frais : 1 877 996-6368**  
**Télécopieur : (613) 943-2255**  
**ISSN 1203-0996**  
**Courriel électronique : [messages@ocol-clo.gc.ca](mailto:messages@ocol-clo.gc.ca)**  
**Site Web : [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)**

## Prix Léon du Leadership

Chaque année, le Prix Léon du Leadership rendra hommage à un dirigeant ou à une dirigeante d'une institution assujettie à la Loi sur les langues officielles qui s'est démarqué par son leadership pour promouvoir la dualité linguistique et mettre en œuvre la Loi au sein de son institution. Pour en savoir davantage sur le prix et sur les critères de sélection, visitez la section Galerie des réussites de notre site Web, [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca).



La commissaire aux langues officielles, Dyane Adam, a remis le Prix Léon du Leadership pour l'année 2001-2002 au statisticien en chef du Canada, monsieur Ivan P. Fellegi, le 10 décembre dernier.

## UN SIMPLE APPEL QUI FAIT UNE DIFFÉRENCE

Lorsqu'il s'agit de services dans les deux langues officielles, le tout peut se faire dans un esprit de collaboration et de compréhension. En voici une preuve.

En juin dernier, un groupe d'élèves franco-phones du Québec visitait une école de Notre-Dame-de-Lourdes au Manitoba dans le cadre d'un programme d'échange. L'institutrice manitobaine responsable de l'échange avait prévu une visite à la base militaire de Shilo. Dans ses démarches auprès de l'administration de la base, elle a appris qu'il se pourrait que la visite des lieux ne puisse se dérouler en français. On ne pouvait malheureusement pas

garantir la disponibilité du personnel bilingue au moment de la visite.

L'institutrice a donc eu la bonne idée de communiquer avec le bureau régional du Commissariat aux langues officielles à Winnipeg. Un agent de ce bureau est intervenu auprès des responsables de la base de Shilo et, bien que cette base ne soit pas désignée bilingue aux fins du service au public, il fut convenu que la visite se déroulerait en français. Ainsi fut fait, à la grande satisfaction des élèves francophones.

Avec de la bonne volonté de part et d'autre, il y a souvent moyen de trouver des solutions. ♦

## NOUVEAU VIRAGE, NOUVELLE APPROCHE DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

corriger une situation qui perdure. Près de 35 ans après l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*, nous sommes toujours confrontés à de nombreux obstacles dans la création d'une fonction publique qui reflète adéquatement la nature bilingue du Canada. La ministre justifie ainsi le virage qu'elle demande à la fonction publique d'emprunter : « Nous ne devons jamais oublier que le bilinguisme est enraciné dans nos valeurs canadiennes que sont l'inclusion, la tolérance et le respect des autres... Le bilinguisme s'inscrit dans notre profonde conviction qu'il incombe au gouvernement d'être responsable envers la population et de contribuer à sa réussite, non pas de lui nuire ».

Pour que s'effectue ce virage fondé sur les valeurs canadiennes, la ministre a insisté sur la nécessité d'un leadership fort et soutenu. Elle s'est aussi interrogée sur la pertinence de maintenir la dotation bilingue non impérative, tout en veillant à ce qu'on demeure équitable en n'empêchant personne de postuler à la fonction publique. Lors de cette allocution, madame Robillard a également remis en question l'efficacité de la prime au bilinguisme.

En conclusion, la ministre a une fois de plus réitéré l'urgence et l'obligation que le gouvernement fédéral adopte une nouvelle approche qui soit réalisable et dans le meilleur intérêt de ses fonctionnaires.

Présente à ce colloque, la commissaire aux langues officielles a accueilli avec enthousiasme les propos de la ministre Robillard, qui ont repris l'essentiel des recommandations qu'elle avait soumises à cette dernière il y a quelques mois dans le cadre de l'exercice de modernisation de la gestion des ressources humaines. En s'adressant aux participants au colloque, madame Adam a fait allusion à l'allocution de la ministre et déclaré que la nouvelle approche du Conseil du Trésor et du gouvernement face aux langues officielles fondée sur le respect représente un véritable pas en avant. ❖

L'heure est au virage et ça presse! C'est là l'essence d'un message non équivoque qu'a livré l'honorable Lucienne Robillard, présidente du Conseil du Trésor, à l'égard de la langue de travail dans la fonction publique fédérale. Elle a adressé ce message aux chefs de file de l'administration publique lors d'un colloque sur la langue de travail organisé par le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick à Dieppe le 6 novembre 2002.

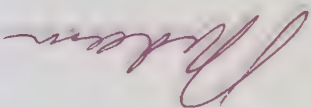
Madame Robillard a rappelé avec fermeté que la fin mars 2003 serait la date à laquelle les gestionnaires devront obligatoirement satisfaire au profil linguistique de leur poste. Qu'advient-il si les gestionnaires ne satisfont pas aux exigences à cette date? La présidente du Conseil du Trésor répond de façon claire et nette : « Ils devront en subir les conséquences. J'estime qu'il s'agit là d'un indicatif pour les superviseurs à savoir qu'ils doivent faire des langues officielles une priorité au niveau de leur carrière et, pour le gouvernement, de s'assurer que les services sont disponibles pour réaliser ses objectifs ».

La ministre Robillard estime que l'heure est au changement et qu'au XXI<sup>e</sup> siècle, une fonction publique moderne doit aller au-delà de la conformité aux règles. La fonction publique n'a pas de choix : elle doit pleinement intégrer les valeurs auxquelles adhèrent les citoyens et citoyennes, dont la dualité linguistique. La ministre est d'avis que pour être représentative de la population, la fonction publique doit modifier son approche face aux langues officielles. Elle se demande pourquoi une « fonction publique visant l'excellence oublie parfois si facilement l'excellence dans ses propres rangs ». Madame Robillard estime donc qu'il est temps d'agir pour



Conséquemment, si le gouvernement canadien veut assurer la gouvernance fructueuse de la diversité au Canada, il doit veiller à ce que notre aptitude à assumer la dualité linguistique de notre pays soit perpétuée.

Le Commissariat aux langues officielles a, à son agenda, plusieurs autres dossiers tout aussi importants, notamment la langue de travail au sein de la fonction publique, la suite aux recommandations de la Commission Romanow, la réalisation du plan d'action du



gouvernement fédéral dans le domaine des langues officielles élaboré par le ministre Stéphane Dion, l'accès à la justice (un enjeu de taille), les réseaux de guichets uniques mis sur pied par le gouvernement du Canada. Le présent numéro d'INFOACTION vous trace les grandes lignes de ces dossiers. ♦

## LES BONDS INGRÉDIENTS POUR RELANCER LA DUALITÉ LINGUISTIQUE CANADIENNE

Au moment de mettre le point final à ce numéro d'INFOACTION, la commissaire prenait connaissance du plan d'action pour les langues officielles. Ce plan a été présenté le 12 mars dernier, par le gouvernement fédéral, après presque deux ans de travaux intensifs. Intitulé « *Le prochain acte : un nouvel élan pour la dualité linguistique canadienne* », le plan comprend trois axes d'action : l'éducation, le développement des communautés de langue officielle et le bilinguisme au sein de la fonction publique fédérale. Le plan est assorti d'un cadre d'imputabilité et de coordination qui vise à conscientiser toutes les institutions fédérales, à renforcer les mécanismes de consultation auprès des communautés et à établir une coordination d'ensemble du processus gouvernemental en matière de langues officielles. L'ensemble du plan représente un investissement de 751 millions de dollars, répartis sur cinq ans.

La commissaire accueille ce plan avec satisfaction mais précise que le travail n'est pas terminé. « Les ingrédients sont maintenant rassemblés pour relancer le programme des langues officielles, mais c'est à la lumière des résultats concrets que nous pourrions réellement mesurer l'efficacité et l'impact de ce plan », a souligné madame Adam, qui demande un plan global de redressement des langues officielles depuis le dépôt de son premier rapport annuel en octobre 2000. « La prochaine étape — celle qui est à la fois la plus importante et la plus exigeante — est de mettre en œuvre ce plan. Les Canadiens et Canadiennes veulent voir des résultats concrets, mesurables et durables. Pour y arriver, le gouvernement devra redoubler d'efforts et je serai là pour agir comme catalyseur et pour veiller à ce que le leadership fédéral reste sur sa trajectoire », a conclu la commissaire. ♦

## UN MOT DE LA COMMISSAIRE

Au lendemain de la publication des

données du recensement de 2001

portant sur l'origine ethnique,

un article\* de Kelly Egan,

journaliste au Ottawa

Citizen, a particulièrement

attiré mon attention

et piqué mon intérêt.

D'après M. Egan, ces plus

récentes données nous

renseignent sur la page

d'histoire que le Canada

est en train d'écrire. En

effet, le portrait « ethno-

culturel » du pays n'est plus

le même. Par conséquent,

comment la population de

demain définira-t-elle son identité

canadienne? À prime abord, je

répondrais que l'identité canadienne

connaît un élément permanent : elle

se fonde sur une dualité linguistique

qui accepte la diversité, peu importe

les mutations démographiques

qui l'affectent.

Il n'y a pas de doute que le Canada

est en pleine mutation et qu'il est devenu

une société multilingue en raison du

nombre grandissant d'immigrants n'ayant

ni le français ni l'anglais comme langue

maternelle. La proportion de personnes

nées à l'étranger a atteint son niveau

le plus élevé depuis 70 ans : 10 p. 100

de la population totale. Les membres

de minorités visibles ont triplé depuis

1981 et ont atteint 4 millions en 2001.

Il y a maintenant plus de 100 langues

parlées au pays.

Dyane Adam



En tant que commissaire aux

langues officielles, je me dois

de partager le fruit de ma

réflexion quant à ces don-

nées du recensement. Je

suis convaincue que, si

le Canada a su créer une

société pluraliste unique,

c'est notamment parce

que la dualité linguistique

est l'un des fondements de

la fédération canadienne.

S'il n'y avait eu le bilin-

guisme, la société de

tolérance et de diversité

qui est la nôtre n'aurait pu

advenir de la même façon. Je

crois que notre expérience du

bilinguisme nous permet d'affronter

avec une longueur d'avance et aisance

un monde complexe. Nous constatons

par les nouvelles données du recense-

ment que l'idée de deux solitudes

linguistiques et d'une multitude de col-

lectivités ethniques fermées correspond

de moins en moins à la réalité. La façon

dont les gens jonglent avec les langues et

les identités en est la meilleure preuve.

L'intersection entre les langues officielles

et la diversité est un carrefour de plus

en plus animé, et nous devrions tous

nous en réjouir. Il faut tout de même

veiller à ne pas oublier les piliers que

sont le français et l'anglais au sein de

la demeure canadienne.

(suite à la page 2)

\* Kelly Egan : « I am a Canadian. But what does that mean? », The Ottawa Citizen, 25 janvier 2003, p B1.



# infoaction

BULLETIN

Commissioner of Official Languages

CA1  
OL  
B73

October 2003  
Volume 9, No. 1

## A WORD FROM THE COMMISSIONER

"An orchestra is a reflection of society. Everyone plays his part and there is a leader."

Gustave Flaubert

➤ A Word from the Commissioner	1
➤ Summary	3
➤ The Changing Face of Canada	4
➤ Report Card	5
➤ An Overview that Speaks Volumes	6
➤ And the Award Goes to...	8
➤ Progress from Newfoundland to B.C.	8
➤ Mission Possible: Service to the Public	9
➤ Success Stories	10
➤ Bilingual Workplace?	12
➤ Every Ombudsman Needs Them	13
➤ A Constant Priority: Official-Language Communities	14
➤ Final Word	16
➤ Appendix: Commissioner's Recommendations	17

This is how Flaubert defined "orchestra" in his *Dictionnaire des idées*. What connection could there possibly be with my fourth annual report for the year ending March 31, 2003? When I thought about the major events of the year, the image of an orchestra came to mind. The high point of the 2002-2003 year was certainly the *Action Plan for Official Languages*. The symphony has been written. The conductor has the score in hand. All the musicians know their parts. They have done their scales. So let the music begin!

The practical measures taken, the progress made, and the incipient change in culture in the federal administration of the official languages have all been music to my ears – hence the analogy of an orchestra

playing a symphony. As I show in my report, the action plan will generate new synergies throughout the federal government and Canadian

society. The government has shown genuine leadership in developing the action plan, but this is only the beginning. As Wagner said, "Music starts where the power of words leaves off." What we need now, therefore, is the full, sustained implementation of the plan. Beyond words, we need rigorous implementation.

It doesn't do any good for the conductor to set the tone, mark the beat, and inspire the musicians if they don't all play in perfect harmony with each other and with total respect for the score. Unfortunately, some federal institutions were not respectful in



the past of the overarching theme of official languages. They did not recognize obvious flaws, left their plans on the shelf, or failed to meet deadlines. Under my mandate, my job is to ensure that the official languages remain a government priority. But my role is not supposed to be that of the school disciplinarian! My report attests to my firm desire to assist federal institutions in striking "the right note." My new approach therefore has nothing of the disciplinarian. Quite the contrary. In reading the report, you will see that in my recommendations, I increasingly encourage managers in the departments and agencies in question actively to seek the most appropriate solutions to correct shortcomings. I am very optimistic about our political and administrative leaders, who will ensure the successful implementation of our language laws and policies. The best-laid plans and best-designed strategies for revitalizing the official languages are of no use without strong leadership. Everything could fall flat. The performance of the symphony will remain...imperfect.

Last year at this time, I was hopeful that official languages would remain on the right track. I was



Dyane Adam

confident that things would not be derailed over the year. Despite a few hitches, the year was a success, mainly because it delivered an action plan that will truly revitalize official languages.

This year, I hope that all the "players" in every federal institution have mastered all the notes in their scores. The great Toscanini liked to say that there are two kinds of conductors: those who have the score in their heads and those who have their heads in the score. The leadership that the federal government has shown in implementing its action plan will clearly prove that it has the score in its head.

In my report next year, I hope to say that the brilliant performance of the *Action Plan for Official Languages* caused the Canadian public to rise cheering to its feet demanding encores of the concert produced by our federal institutions. ♦

Enjoy your reading!

## !infoaction

Coordinator: Stéphanie Côté  
 Writer: Monique Cousineau  
 Content Advisor: Catherine Scott  
 English and French Translation: Bureau de la traduction  
 French Text Editing: Linda Laroque  
 Johanne Lepage  
 English Text Editing: Colin Morton  
 Nancy Lee  
 Layout: Zsuzsanna Liko Visual Communication Inc.

Canada Building, 344 Slater Street, 3rd Floor  
 Ottawa, Ontario K1A 0T8  
 Toll Free: 1 877 996-6368  
 Fax: (613) 995-1161  
 ISSN 1203-0996  
 E-mail: [message@ocol-clo.gc.ca](mailto:message@ocol-clo.gc.ca)  
 Web site: [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)

## Summary

At some time or other, we have certainly all felt that reading an annual report was a arid exercise. But when we sense that it affects our daily lives, boredom soon yields to mounting interest. May you feel this way when reading the fourth annual report of the Commissioner of Official Languages,

Dr. Dyane Adam, and may it spark a desire in you to stay more abreast of everything to do with the latest official-language developments in Canada.

Below is a brief overview of the contents and highlights of the six chapters of the *Annual Report 2002-2003*.

---

**CHAPTER 1** presents the most relevant results of the last census of the people of Canada. They show, first, that the trend toward a more diverse society is continuing, while at the same time, a number of signs give reason for optimism about Canada's linguistic duality. Our leaders need to ensure, though, that diversity contributes to the enhancement of linguistic duality, just as linguistic duality has fostered diversity over the years.

**CHAPTER 2** comments on the implementation of the Commissioner's recommendations and the federal government's action plan for strengthening official languages, a key event last year. The Commissioner is keeping a critical and constructive eye on all this, and considers the action plan to be the highlight of the year.

**CHAPTER 3** concerns the leadership that the federal government must show if it intends to make "a perfect symphony" out of this action plan and especially to implement it fully. There is some-

thing for everyone in this chapter, including elected officials, the heads of federal institutions, managers, public servants and the general public. A must read.

**CHAPTERS 4 AND 5** summarize the studies and investigations that the Commissioner conducted during the last year and provided many examples of *successes* and *shortcomings*. Chapter 4 also examines the delivery of government services, while Chapter 5 deals more specifically with provisions relating to federal public service employees.

**CHAPTER 6** describes the numerous activities undertaken in 2002-2003 to foster the development of official language minority communities and promote Canada's linguistic duality nationally and internationally. It also contains a list of initiatives that certain federal institutions took in the year to strengthen the Official Languages Program.

---

The report touches as well on the gathering momentum with respect to official languages. It shows above all that the federal government must not only maintain this momentum but also increase it, and it highlights specific shortcomings that the government must address immediately.

INFOACTION strongly encourages you to take a look at the 32<sup>nd</sup> annual report of the Commissioner of Official Languages. You will find very relevant information about the principal matters dealt with by Dr. Adam and her team at headquarters in Ottawa and in the five regional offices. The report will give you an update, up to the last second. ♦

## THE CHANGING FACE OF CANADA

Make no mistake. This heading may sound like an advertisement but actually refers to the picture painted by a century of censuses. Just as the family photo album provides a visual history of the family, a century of censuses of the Canadian population provides various portraits of our society, showing how it has developed.

The picture of the Canadian family has certainly changed considerably since 1901. The first chapter in the annual report deals, with the profound changes in the make-up of the Canadian population over the last century, focusing more especially on the 2001 census data on ethnic origin. The results confirm that:

- linguistic duality is a fundamental characteristic of our population;
- the number of people with English or French as their mother tongue continues to increase, even though their proportion of the population is decreasing;
- individual bilingualism is increasing;
- the populations of the official language communities in most regions are stabilizing;
- more people are using French, according to the new data on languages spoken at home and in the workplace.

Rather than repeat our analysis of the multitude of results of the last census,\* we will content ourselves here with highlighting the importance ascribed in the annual report to the need to understand the changes in linguistic duality over the last few

decades. Canada is becoming more cosmopolitan and multilingual, and yet, despite all the changes, linguistic duality remains at the heart of Canadian identity. More than three-quarters of the respondents in all linguistic categories, whether Anglophone, Francophone, or Allophone, stated that official bilingualism is part of the Canadian identity.

The new linguistic portrait of Canada shows that the growth rate of the Allophone population is clearly higher than that of the Anglophone or Francophone populations. Chinese is the mother tongue reported most often among Allophones however (2.9 percent), English and French are still by far the most commonly spoken languages in Canada.

This chapter of the report helps us to understand more the changes so we can build a better future.

The Commissioner states that our understanding of linguistic duality and diversity must be fluid and complementary. She reminds us that Canadians have a role to play and it is up to them to decide the path that the linguistic and cultural heritage should take over the next few years. "We are in control and able to make choices as a society, instead of allowing ourselves to be swept along by the currents of history."

The conclusion to the first chapter calls clearly and strongly on the federal government to reaffirm its commitment to linguistic duality and the revitalization of the Official Languages Program. The new federal leadership will have to meet many challenges to give effect to the *Action Plan for Official Languages*. The Commissioner reminds us of this



\* INFOACTION, vol. 8, no 3, April 2003, p. 11

in the following words: "The promotion of linguistic duality must remain a priority. In the near future, the government must also determine the extent to which today's linguistic tools are sufficient to meet tomorrow's challenges, especially in light of the social, political and technological transformations we are experiencing today."

Canada's linguistic landscape is clearly undergoing rapid change. The census data leave no doubt, though, about an encouraging fact that emerges: the two official languages are rallying points for our citizens and strengthen national unity. ❖

## REPORT CARD

Is the Commissioner report card to the federal government a credit to our elected officials? Although the government is on the right track in showing leadership on linguistic duality. The record should be better. The second chapter of the annual report succinctly addresses the state of political, parliamentary and government leadership from the following standpoints:

- an analysis of the government's *Action Plan for Official Languages*;
- a review of the recommendations from the Commissioner's previous annual report;
- an examination of the leadership shown by Parliamentarians;
- the importance of political leadership focussing on a public service that is exemplary with regard to official languages.

You may recall that since her appointment in 1999, the Commissioner has demanded that the federal government institute a remedial plan—a demand that was reiterated in her last annual report. The government has followed up on Dr. Adam's main recommendation by launching the *Action Plan for Official Languages*.

As of March 31, 2003, at the following, here is the progress that had been made in implementing the recommendations from the *Annual Report 2001-2002*:

- two recommendations had been fully implemented;

- two recommendations were in the course of being implemented;
- three recommendations had not yet been implemented.

The Commissioner is urging quick action on the unimplemented recommendations to strengthen the leadership shown by the federal government and facilitate the achievement of the objectives in the Action Plan.

The Action Plan unveiled by the federal government generally meets the Commissioner's expectations:

- it has clear objectives;
- the planned actions are targeted;
- it was preceded by consultations across Canada;
- it clearly sets forth the responsibilities of each institution; and
- it includes horizontal coordination procedures.

The Action Plan targets three main areas:

- education;
- community development; and
- the public service.

In addition, it includes an accountability and coordination framework. The annual report also points out that the Action Plan generally takes into account the seven priorities suggested by the Commissioner during the consultations.

On the other hand, the plan does have a few weaknesses, which the report suggests improving by:

- putting more emphasis on the development of a bilingual public service;
- providing an appropriate data collection, performance measurement and accountability system to ensure that the Official Languages Program is adequately implemented;
- doing more to sensitize the majority language communities to the vital role that linguistic duality plays in Canada's future.

The Commissioner regrets the fact that the Action Plan failed to address a number of important areas, such as:

- arts and culture;
- the bilingual status of the national capital;
- promoting linguistic duality internationally.

She would have liked the Action Plan to provide a performance measurement and accountability framework, as well as inter-governmental cooperation procedures.

Dr. Adam attaches great importance to her monitoring role and never hesitates to take action when she thinks that a bill under study by a parliamentary committee is likely to have repercussions

on language-related issues. Over the last year, she made about ten appearances before parliamentary committees. The annual report mentions two of these appearances that have already borne fruit.

- *The new Physical Activity and Sport Act, which was given Royal Assent in March 2003, thanks to the leadership shown by Parliamentarians, incorporates amendments suggested by the Commissioner.*
- *During her appearance before the Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs, the Commissioner welcomed the bill to ensure that Francophones and Anglophones have equal access to statutory instruments. She told the committee about her concerns regarding the lack of a reasonable time limit for re-enacting statutory instruments and the lack of an accountability framework.*

Dr. Adam is pleased that the committee adopted amendments that take her suggestions into account.

Rome wasn't built in a day, and it will take time, attention and monitoring to implement the major changes under the government's Action Plan. The Commissioner recognizes that the government is clearly on the right track thanks to more attentive leadership than was previously the case. She would still like the government to consolidate even further to attain lasting, concrete results. ♦

---

## AN OVERVIEW THAT SPEAKS VOLUMES

The Commissioner has no wish to play the enforcer, despite her determination in pursuing adherence to the official language policy ... This is far from Dr. Adam's concept of the relationship an officer of Parliament should have with federal institutions. Senior officials in these institutions must assume the responsibility incumbent upon them to implement the *Official Languages Act* by acting on her recommendations by the given deadline and aiming for lasting results.

The third chapter of the report shows that some federal institutions have demonstrated that they are serious about acting on the Commissioner's recommendations, including the Privy Council Office and, to a lesser extent, the Treasury Board Secretariat. The report highlights a number of initiatives launched by federal-provincial councils. The following are three examples of such initiatives.

- *The Pacific Federal Council is working on a regional action plan to help federal offices in British Columbia that are designated bilingual do a better job of meeting their linguistic obligations.*
- *The Quebec Federal Council has undertaken various activities to increase the number of Anglophone employees in the federal public service in Quebec. Its Middle Managers' Network commissioned a study by the Missisquoi Institute to gain a better understanding of certain problems.*
- *The Newfoundland and Labrador Federal Council has launched a pilot project on the official languages, which includes promoting oral communication in French, creating a French learning resources centre, and making the French-speaking community in Newfoundland and Labrador more aware of the federal programs and services available in the province.*

In her annual report last year, the Commissioner deplored the tardiness of governees in implementing her 1999 recommendation to increase the use of French on the Internet. Action has now begun on this initiative. In 2002, the Department of Canadian Heritage adopted an action plan on behalf of the government that describes the steps taken by various departments to act on the Commissioner's study. This has made it possible to undertake a number of initiatives:

- **Symposium on language industries** - Organized in May 2002 by Industry Canada;
- **Language industry roadmap** – Stakeholders from the language industry, supported by Industry Canada and the National Research Council of Canada, completed a preliminary report in February 2003 on the creation of a technology roadmap of the language industry in Canada.

In the area of sports, although Sport Canada welcomed the Commissioner's recommendations in 2000, its performance has not been up to par. As the

Commissioner noted on several occasions, progress has been made, but French and English still do not have equal status in the Canadian sports system. In response to the Commissioner's follow-up study, the Secretary of State for Amateur Sport submitted an action plan in the spring of 2003 that commits Sport Canada to implement-

ing the recommendations even before the deadlines set by the Commissioner. The situation will be assessed in her next annual report.

The annual report deals as well with the access to justice in both official languages, the *Contraventions Act*, and the responses to a number of investigations that "do not sound quite right." Unfortunately, the responses to the Commissioner's recommendations often take far too long before striking the "right note."

Dr. Adam has adopted a new approach in formulating her recommendations. She increasingly urges managers in the departments or agencies in question to become more involved in finding the most appropriate solution to address a given shortcoming. She is diligent in monitoring the implementation of her recommendations, especially when it comes to measuring the progress that has been accomplished.

The report provides an exhaustive analysis of the responses to the Commissioner's recommendations. Although the results have been uneven, progress is certainly possible and some has already been made. ♦



## AND THE LEON AWARD FOR LEADERSHIP GOES TO...

...the President and Chief Executive Officer of Farm Credit Canada (FCC), Mr. John Ryan. With this award, the Commissioner pays tribute to Mr. Ryan, who has demonstrated outstanding leadership in integrating official languages in the culture and the daily work environment of his organization, going well beyond the basic requirements of the Official Languages Program.

The FCC is a small government agency situated in Regina, Saskatchewan.



As Dr. Adam stated in her Report: "Bilingualism is a way of life at FCC. French is spoken regularly in meetings and corridors, during teleconferences and at lunch tables, from the Moncton Loan Administration Centre and Kanata Risk Management Centre to Regina's corporate office. Each Friday, a word or expression of the day is e-mailed to all staff, and everyone is encouraged to speak French. This provides a great environment for employees in language training to practice."

Congratulations to John Ryan! ♦

## PROGRESS FROM NEWFOUNDLAND TO B.C.

It is not only in federal institutions that the official languages are gaining ground. The annual report showcases a few examples of successes in sectors not directly subject to the *Official Languages Act*.

### AN INITIATIVE BORN IN NEWFOUNDLAND AND LABRADOR

The provincial and territorial members of the Ministerial Conference on Francophone Affairs who met in St. John's, Newfoundland and Labrador, in September 2002, set up a permanent secretariat and adopted a number of government leadership principles to help them to achieve their vision of Francophones being able to live happily and develop fully

individually and in French communities everywhere in Canada.

### BIENVENUE, WELCOME, ËPTJILAASI

If you should happen to pass through Richibouctou, New Brunswick, don't be surprised to see signs in French, English and Micmac. The Richibouctou municipal council has decided to make the town trilingual. It has had the word "welcome" translated into Micmac on all the town's promotional materials. Local businesses have done the same, and now display trilingual signs in their windows.

## "LAURIERS DE LA PME" AWARDS

The National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development held a competition to highlight the important role that Francophone businesses outside Quebec play in the Canadian economy. In her annual report, the Commissioner congratulates the winners of the 2003 "Lauriers de la PME" awards:

- Château des Charmes
- La Savonnerie Olivier
- Lemalu Holdings Ltd.
- RégeNord Ltd.
- Scénario Design

## SIMON FRASER UNIVERSITY

Simon Fraser University has signed a letter of understanding with the *Fédération des francophones de la Colombie-Britannique*. The university will create a *Bureau des affaires francophones et francophiles* and will also develop a French-language B.A. program emphasizing community development and public administration.

These are only a few examples of how much has been attained regarding official languages, and the Commissioner is pleased to report these accomplishments. ♦

---

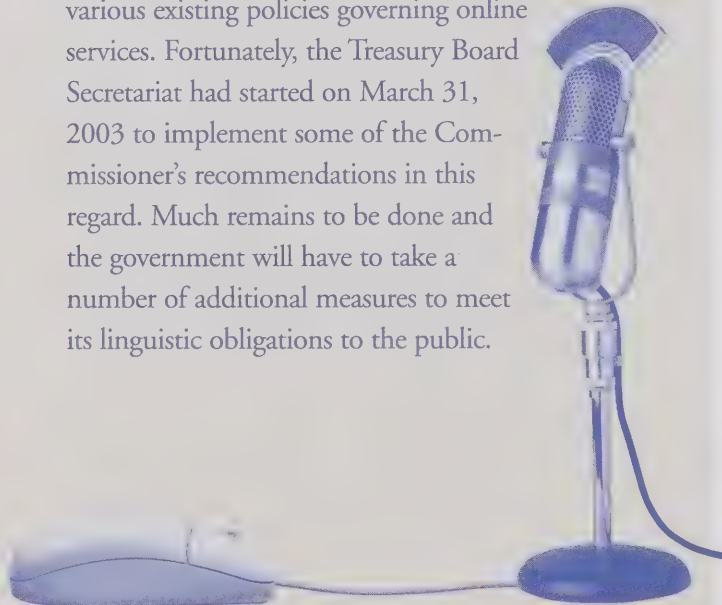
## MISSION POSSIBLE: SERVICE TO THE PUBLIC

It's not news to say that the federal government's basic mission is still providing services to the public. And of course it ensures that these services are made available equally in both official languages, whether in person, on the telephone, or using modern technologies such as the Internet.

Many federal institutions fail, however, to consider the linguistic aspect of their undertakings until it is too late. The Commissioner, therefore, becomes involved as soon as initiatives begin. The annual report discusses several such initiatives, including the following examples.

- The *single window networks* provide access to a broad range of federal services, as well as services from other levels of government and the private sector. The Commissioner undertook a study to check the availability of bilingual services. She found that a number of windows provided exemplary service in English and French. Some improvements could be made, however, and they are pointed out in the report.

- The *Government Online* initiative is intended to provide an array of federal services on the Internet by 2005. A special study done by the Commissioner showed, however that the government did not sufficiently consider the linguistic aspects of the undertaking from the planning stage. She regrets that a comprehensive policy was not developed to consolidate, structure and complete the various existing policies governing online services. Fortunately, the Treasury Board Secretariat had started on March 31, 2003 to implement some of the Commissioner's recommendations in this regard. Much remains to be done and the government will have to take a number of additional measures to meet its linguistic obligations to the public.



- With respect to communications, the Commissioner demonstrated to Parliamentarians (Standing Committee on Canadian Heritage) in the spring of 2002 how the *Broadcasting Act* could contribute to the implementation of the *Official Languages Act* by following five recommendations. These are chapter 4 of the report.

- In November 2002, the Commissioner asked the CRTC to require the Cable Public Affairs Channel (CPAC) to broadcast all its programs in both official languages. CPAC was given a new seven-year licence, which included a number of conditions that will certainly have a positive effect on the provision of French-language services on CPAC. The anticipated problem of providing subtitles in English and French should be resolved in the relatively near future.

The annual report also examines several other matters in which the Commissioner was particularly involved, including:

- the broadcasting of the debates in the House of Commons in both official languages;
- bilingual government advertising;
- Environment Canada's weather reports broadcast in English only on Weatheradio Canada;
- a military familiarization course provided to journalists in English only by the Department of National Defence;
- Air Canada's bilingual services.

These are some of the areas in which Dr. Adam intervened. By monitoring compliance with the linguistic rights of Canadians in this way and working in a spirit of cooperation, the Office of the Commissioner helps federal institutions develop a culture of quality service to the public. ♦

## SUCCESS STORIES

There are a number of success stories this year. INFOACTION cannot publish the list in its entirety, but it can be found in Appendix B to the *Annual Report 2002-2003*.

If the list of success stories is getting longer every year, it is because the senior officials of a number of federal institutions are being ever more attentive leaders with regard to official languages. Below are a few examples of initiatives stemming from this exemplary leadership.

### CITIZENSHIP AND IMMIGRATION CANADA

This department instituted a rigorous plan to ensure that its managers are all familiar with their roles and responsibilities regarding the official

languages. The plan requires all managers to report on the implementation of the *Official Languages Act* and the promotion of linguistic duality. It should be noted, because it is a first, that the accountability framework includes the terms of an agreement between Citizenship and Immigration Canada and the Office of the Commissioner of Official Languages to increase cooperation.

The department is also organizing a monthly round table where managers can discuss linguistic issues and take necessary action.



## ATLANTIC CANADA OPPORTUNITIES AGENCY

Here is an example of a collaboration to support the development of the official language communities in the region. In partnership with the Nova Scotia Economic Development and the *Collège de l'Acadie*, the Atlantic Canada Opportunities Agency has established the Knowledge-Based Economy Incubation Centre. This Centre provides space and services to Francophone small business people who want to increase their information technology operations in the region.



## DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

This department has developed virtual campus programs for its employees in Canada and abroad to enable them to access on-line language training regardless of where they are, even outside regular working hours. This tool also helps employees maintain their knowledge of the second language.



## COMMUNICATIONS SECURITY ESTABLISHMENT

Communications Security Establishment has devised an interactive decision tree on communication requirements. Staff can consult a guide on the Intranet, presented in a question format, to help them determine whether their written internal and external communications must be bilingual.



## CANADA MORTGAGE AND HOUSING CORPORATION

Canada Mortgage and Housing Corporation has included knowledge of the official languages in the skills profile for its positions, thereby placing as much value on language skills as on the other skills considered necessary to perform the functions of given positions. This new initiative is in keeping with the Commissioner's recommendations to the President of the Treasury Board for the entire public service.



## CANADA COUNCIL FOR THE ARTS

Working together with the Canada Council for the Arts, the *Fédération culturelle canadienne-française* has drawn up "contextual brochures" describing, for each artistic discipline, the particular conditions faced by Francophone artists living in minority situations in Canada. This initiative has been so successful that the Anglophone community in Quebec is thinking of doing something similar.



## INDUSTRY CANADA

In cooperation with regional development organizations, Industry Canada has designed the COMMUNACTION Web site to inform the members of official language communities in minority situations about its programs and services and encourage them to take advantage of what is offered.



## CANADA CUSTOMS AND REVENUE AGENCY

Canada Customs and Revenue Agency's Quebec regional office has developed and is implementing a three-year pilot project to ensure that it makes better use of both official languages. This project, called the official languages quality management system, aims to bring about cultural change through the commitment to a bilingual workplace by all Quebec office members.



## CANADIAN HERITAGE

The Commissioner congratulates the department for having supported the creation of the *Prix Montfort* and the *Prix Montfort* gala presentation ceremony to recognize the accomplishments of Francophones and Francophiles. The *Prix Montfort de l'année* was awarded to the City of Moncton in recognition of its efforts to promote official bilingualism.

In its next edition, INFOACTION will present an on-line language toolkit called Word Wizards, which Canadian Heritage launched in the spring of 2003. This is a tool that was greatly needed by the people of Canada. This project was carried out in cooperation with the National Research Council of Canada, Treasury Board Secretariat, the Translation Bureau and Industry Canada.

Canadian Heritage provided briefings to more than 1 500 employees and managers about the *Guidelines on Language of Work* set forth in its *Action Plan on Language of Work*.

Above are a few examples of initiatives that Dr. Adam has described as “promising breakthroughs” and which show that a number of federal institutions are making linguistic duality an integral part of their organizational culture. ♦

---

## BILINGUAL WORKPLACE?

Not many countries give their public servants the advantage of working in the language of their choice. Fortunately, in Canada, federal employees have the right to work in the official language of their choice in regions that are designated bilingual. But what is the reality? The annual report sheds light on this question and shows the considerable challenge that the two official languages pose every day in a setting where English continues to predominate.

A major Treasury Board Secretariat study on the attitudes of public service employees to the use of both languages and a general survey of federal public servants in 2002 confirmed that French continues to be underused in the workplace. Some results of the study show, however, that there could be fertile ground for a more balanced use of the two languages.

This issue is a matter of concern to the responsible authorities, who have reflected and conducted brainstorming sessions on how to improve the situation. In November 2002, the New Brunswick Federal Council organized an important conference in Dieppe on language of work. One of the highlights of the event was the speech given by the President of

the Treasury Board on the challenges to be met and approaches that could be taken to promote the official languages in the public service. The Commissioner was pleased to note that the President repeated many of the proposals that she made to the government in the fall of 2001.

Pursuant to one of the Commissioner's recommendations, the Canadian Centre for Management Development brought together senior public servants and representatives of central agencies for a round table to reflect on concrete actions that the government and managers should take to improve the situation.

In the Commissioner's view, the government has a good understanding of the status of the official languages in the workplace. It is now time for action.

A bilingual workplace is possible when it is based on the harmonious, effective coexistence of Anglophones and Francophones who want to contribute through their work to the development and vitality of both linguistic communities and encourage linguistic duality in Canadian society. ♦

## EVERY OMBUDSMAN NEEDS THEM

Complaints are essential to an ombudsman's work, without them, he/she would have a hard time protecting the rights of citizens. This is why the Commissioner encourages the public and employees of federal institutions to lodge complaints when they deem it necessary. These complaints help the Commissioner uncover the inherent difficulties in implementing the *Official Languages Act*. They also afford her an opportunity to monitor the quality of the services provided to citizens and to work with the federal institutions involved to rectify situations when necessary.

The annual report provides an in-depth analysis of the complaints. Here is a sampling:

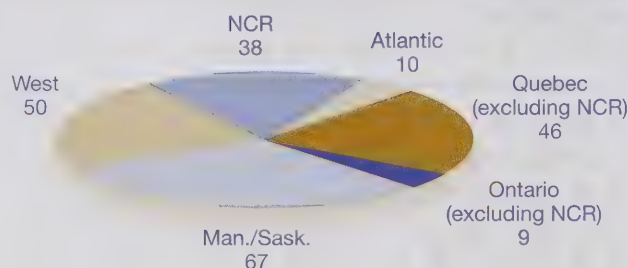
- the Commissioner received 1,330 complaints between April 1, 2002 and March 31, 2003, an increase of 9 percent over last year;
- nearly 77 percent of the complaints (1,021) were deemed to be founded;
- more than three-quarters of the complaints were lodged by Francophones;
- the number of complaints lodged by Anglophones nearly doubled compared with the previous year.

The ten most affected institutions, including Air Canada, Canada Customs and Revenue Agency, Human Resources Development Canada, and Canada Post Corporation, have mandates involving close contact with the public.

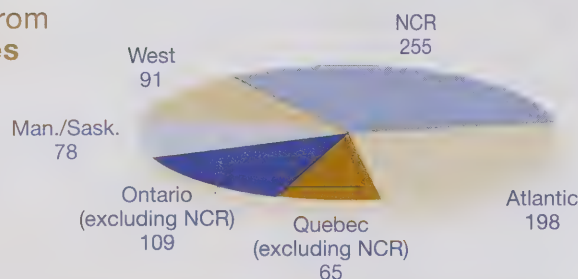
The annual report also states that the Commissioner receives some complaints every year about the inequitable representation of Anglophones and Francophones in the public service. Other complaints pertain to federal institutions that fail to comply with the federal government's commitment set out in Part VII of the *Official Languages Act* with regard to the development and vitality of the Anglophone and Francophone minorities in Canada.

Finally, the report discusses the locations of the contraventions based on the complaints received, the institutions involved and those most affected. It also designates complaint categories: language of work, services to the public, and the language requirements for positions. ♦

### Complaints from Anglophones



### Complaints from Francophones



## A CONSTANT PRIORITY: OFFICIAL-LANGUAGE COMMUNITIES

There are many areas in which the Commissioner is especially involved, but one has remained a priority since she first took office: official-language communities. Her commitment to them can be seen in the following examples, taken from this year's annual report.

### EDUCATION: ACTIVE PARTICIPATION BY EVERYONE

The government's action plan calls for certain measures to help official-language schools outside Quebec recruit and retain as many students as possible. Dr. Adam firmly believes that the government must do more if it wants the proportion of the eligible students registered in French-language schools to reach 80 percent by 2013. She has urged the responsible authorities to develop a national target-student recruitment plan for French-language schools. Enrolment in these schools has levelled off

over the last 10 years at about 54 percent of the target population.

In September 2002, the Commissioner organized a brainstorming session on this issue that brought together leaders from government and the networks

of school boards, parents, teachers and members of faculties of education. The participants developed a national plan for expanding French-language education that can be implemented under the new Official Languages in Education Program. Recommendation 5, which is included in the Commissioner's list of recommendations in the appendix to the annual report, is intended to foster inter-governmental cooperation that is absolutely essential in this area.



### NUNAVUT: A CASE TO MONITOR

In 2002, the Government of Nunavut introduced an education bill that attracted the interest and concern of the territory's Francophone community. At public consultations in support of the leaders of the Francophone community, the Commissioner pointed out to the members of Nunavut's Standing Committee on Health and Education that the proposed system failed to comply with section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

As a result, the Government of Nunavut decided in March 2003 to postpone passage of the bill. In view of the concerns expressed by the Francophone community, the government showed leadership by accepting the recommendation of the Standing Committee on Health and Education and withdrawing the bill from the order paper. It decided to take the time needed to develop legislation that better responded to the aspirations of the various linguistic communities in Nunavut.

### ROZANSKI REPORT

In December 2002, a working group chaired by Mordechai Rozanski submitted its final report on the fairness and equity of funding in the Ontario school system. Dr. Adam took part in the consultations in 2002 and underlined the importance of two key objectives to support Franco-Ontarian school boards: 1) achieve academic results equivalent to those of the majority and stop the gradual erosion of Francophone communities in Ontario; 2) invest the resources needed to do this. The working group took up the Commissioner's views and recommended to the Ontario Ministry of Education that it "amend the funding formula to ensure that each of the grants in the formula recognizes the higher costs faced by French-language boards in delivering education programs and services."

## HEALTH

Not a day goes by without the major media in the country discussing one particular national priority: health. Dr. Adam continually emphasizes that the definitive proof that a health system is working well can be found in its ability to provide quality care quickly in the official language of the patient's choice. The annual report touches on some of the progress that has been made in this area, including the formation of *La Société Santé en français* in December 2002. The purpose of this organization is to implement the action plan on health of the Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire and to improve French-language health services in Canada. The committee identified three main areas:

- networking;
- training;
- access to primary care in the minority language.

The committee's work set the stage for a number of government initiatives, which the Commissioner supported.

When the *Romanow Commission* published its final report, it was clear that its members had taken the needs of the minority communities into account, as the Commissioner had reminded them to do after the interim report was published.

## ENLIGHTENED LEADERSHIP IN NEW BRUNSWICK

This Atlantic province is setting the tone for the entire country. The last year, New Brunswick adopted a new Official Languages Act and the City of Moncton passed a motion declaring itself officially bilingual. The new provincial act extends the rights and obligations of the official language communities in the province. In addition, the position of Commissioner of Official Languages of New Brunswick was created.

## HEALTH CARE FOR ANGLOPHONES IN QUEBEC

The Commissioner took a very close interest in the work of the Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities in Quebec and especially in the report it submitted to the federal Minister of Health in December 2002. This report contained a comprehensive plan with a series of coordinated government and community measures to improve social services and health care for English-speaking communities. Dr. Adam hopes that the plan will be implemented and believes that it will help to re-invigorate these communities.

The annual report also addresses a number of other activities and initiatives regarding health services in minority communities. In her sixth recommendation, addressed to the Minister of Health, the Commissioner emphasizes the duties of the federal, provincial and territorial governments to support the development of health care and health services that meet the needs of official-language minority communities.

The Commissioner takes a keen interest in all aspects of linguistic duality everywhere in Canada, whether saving churches that are part of our heritage (diocese of London, Ontario) or bilingualism in the national capital. Once again, the annual report shows that the promotion of linguistic duality can take many shapes and forms, all of which are vitally important. ♦



## FINAL WORD

A final word before leaving.

INFOACTION will return shortly with articles showing that bilingualism has a name in Canada. It is Alexandre or Katharina or Pascal or Trevor or Waheed or Zora! You will see...

This edition of INFOACTION does not claim to cover all the issues raised in the *Annual Report 2002-2003*. You may explore them by reading the full report.

Throughout the year interest will be high in the implementation of the *Action Plan for Official Languages*. Returning to the analogy of the orchestra conductor, one may follow the federal government's "performance" very closely then decide.

Let us hope, as the Commissioner does, that the orchestra will earn a few curtain calls! ♦



## Appendix

### COMMISSIONER'S RECOMMENDATIONS

#### Recommendation 1

The Commissioner recommends that the federal ministers responsible:

- establish an evaluation framework to assess the measures taken pursuant to the action plan as well as the results obtained;
- establish a framework for intergovernmental cooperation to encourage and facilitate federal cooperation with the provinces and territories regarding official languages;
- design a strategy for ongoing consultation and dialogue with official language majority communities to include them in efforts to enhance linguistic duality, especially as regards the promotion of bilingualism among Canadians.



#### Recommendation 2

The Commissioner recommends that the House of Commons and Senate committees on official languages:

- continue to closely monitor the actions taken regarding the *Action Plan for Official Languages* and annually convene the key individuals responsible for its implementation in order that they may report on measures taken and the results obtained.



#### Recommendation 3

With regard to the modernization of human resources management, the Commissioner reiterates and expands her 2001-2002 recommendation that the President of the Treasury Board:

- establish a plan to fully integrate linguistic duality into the activities and culture of the federal Public Service

- by completing the revision of official languages policies and regulations in order to emphasize principles and values rather than rules;
- by establishing an implementation schedule that takes into account the timeline proposed by the Commissioner for progressively eliminating non-imperative staffing;
- by setting up a program to sensitize and mobilize public servants with respect to their rights and responsibilities in putting linguistic duality into practice;
- by strengthening public service leadership regarding linguistic duality while taking into account performance and ensuring that, upon their appointment, individuals named to senior positions are aware of the value of linguistic duality;
- by entrusting language training to the new Canada School of Public Service.



#### Recommendation 4

The Commissioner reiterates the recommendations of her 2002 study of the senior Public Service.

She recommends that the Clerk of the Privy Council:

- require deputy ministers and associate deputy ministers to have the same level of bilingualism as that required for other EXs in the Public Service and implement a formal language evaluation system.

She recommends that the President of Treasury Board and the President of the Public Service Commission ensure that:

- imperative staffing be normally required for assistant deputy minister positions open to candidates from outside the Public Service and that the appointment of candidates who do not meet the language requirements of the position be viewed as an exception.

---

### Recommendation 5

The Commissioner recommends that the Minister of Canadian Heritage:

- encourage each provincial minister of education to produce an annual report on progress achieved both on the objective of doubling the proportion of bilingual high school graduates and on providing French-language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the Charter;
- table an annual report on progress achieved nationally before the parliamentary committees on official languages.

---

### Recommendation 6

The Commissioner recommends that the Minister of Health:

- ensure that federal-provincial-territorial health agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory, and that they include specific provisions on health services that must be offered in the minority language.

---

### Recommendation 7

The Commissioner recommends that the Minister Responsible for Official Languages:

- examine and take all measures available to him so that the Capital of Canada will be declared officially bilingual.

The Commissioner reiterates the following two recommendations from her 2001-2002 Annual Report which were not implemented:

---

### Recommendation 8

The Commissioner recommends that the Prime Minister:

- give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a permanent committee, in order to stimulate leadership at the highest levels and to support implementation of the *Action Plan for Official Languages*.

---

### Recommendation 9

The Commissioner recommends that the government:

- clarify the legal scope of the commitment set out in section 41 of the Official Languages Act and take the necessary action to effectively carry out its responsibilities under this provision.

### Recommandation 7

La commissaire recommande au ministre responsable des langues officielles :

- d'examiner et de prendre toutes les mesures à sa disposition pour que la capitale de notre pays soit déclarée officiellement bilingue.
- La commissaire réitère les deux recommandations suivantes non mises en œuvre de son *Rapport annuel 2001-2002* :

### Recommandation 8

La commissaire recommande au premier ministre :

- d'accorder au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles un statut de comité permanent pour stimuler le leadership aux plus hauts niveaux et appuyer la mise en œuvre du *plan d'action pour les langues officielles*.

### Recommandation 9

La commissaire recommande au gouvernement :

- de préciser la portée juridique de l'engagement prévu à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et de prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter efficacement des responsabilités prévues par cette disposition.

Elle recommande à la présidente du Conseil du Trésor et au président de la Commission de la fonction publique de s'assurer que :

- la dotation impérative est normalement exigée pour les postes de sous-ministre adjoint ouverts à l'extérieur de la fonction publique et que la nomination de candidats et de candidates qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques constitue une mesure exceptionnelle.

### Recommandation 5

La commissaire recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

- d'inciter chaque ministre de l'éducation des provinces à produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés et de diplômées bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la Charte;
- de déposer un rapport annuel sur les progrès accomplis à l'échelle nationale devant les comités parlementaires des langues officielles.

### Recommandation 6

La commissaire recommande à la ministre de la Santé :

- de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles comportent des dispositions précises relatives aux services de santé, qui doivent leur être offerts dans leur langue.

## Annexe

# RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE

## Recommandation 1

La commissaire recommande aux ministres fédéraux responsables :

- d'établir un cadre de reddition de comptes pour évaluer les mesures prises en vertu du plan d'action ainsi que les résultats atteints;
- de mettre en place un cadre de coopération inter-gouvernementale pour inciter et faciliter la collaboration du gouvernement fédéral avec les provinces et les territoires en matière de langues officielles;
- de concevoir une stratégie de consultation et de dialogue continu avec les majorités linguistiques pour qu'elles soient parties prenantes aux efforts de développement en matière de dualité linguistique, notamment de la promotion du bilinguisme au sein de la population canadienne.

## Recommandation 2

La commissaire recommande aux comités des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat :

- de continuer à exercer une vigie étroite et de convoquer annuellement les principaux responsables de la mise en œuvre du *plan d'action pour les langues officielles* afin qu'ils fassent rapport sur les mesures prises et les résultats atteints.

## Recommandation 3

Dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines, la commissaire réitère et bonifie sa recommandation de 2001-2002 à la présidente du Conseil du Trésor, soit :

- de se doter d'un plan de travail pour intégrer complètement la dualité linguistique aux activités et à la culture de la fonction publique fédérale,

## Recommandation 4

La commissaire réitère les recommandations comprises dans son étude de 2002 sur la haute fonction publique. Elle recommande au greffier du Conseil privé :

- d'exiger des sous-ministres et des sous-ministres délégués le même niveau de bilinguisme que celui exigé des autres cadres de la fonction publique et de mettre en place un système d'évaluation linguistique formelle.
- en complétant la révision des politiques et de la réglementation concernant les langues officielles pour mettre l'accent sur les principes et les valeurs plutôt que sur les règles;
- en établissant un échéancier qui tient compte des délais proposés par la commissaire pour éliminer progressivement la dotation non impérative;
- en mettant sur pied un programme visant à sensibiliser et mobiliser les fonctionnaires à l'égard de leurs droits et responsabilités pour ce qui est de concrétiser la dualité linguistique;
- en renforçant, au sein de la fonction publique, le leadership à l'égard de la dualité linguistique tout en tenant compte du rendement et en sensibilisant les personnes nommées aux postes supérieurs à cette valeur lors de l'embauche;
- en confiant la formation linguistique à la nouvelle École de la fonction publique du Canada.

## UNE DERNIÈRE NOTE!

Une dernière note avant de vous quitter.

INFOACTION vous reviendra sous peu avec un contenu qui illustrera que le bilinguisme a un nom au Canada. Il se nomme Alexandre, Katharina, Pascal, Trevor, Wahed, Zora! Vous verrez...

Le présent numéro d'INFOACTION n'a pas la prétention de vous avoir présenté tous les points qui ont fait l'objet du *Rapport annuel 2002-2003*. Vous les découvrirez en lisant le rapport.

Tout au long de l'année, vous vous intéresserez sans aucun doute à la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles*.



À l'instar de la commissaire, espérons que l'orchestre aura droit à quelques rappels! ♦

Reprenant l'analogue du chef d'orchestre, suivez de près la « performance » du gouvernement fédéral. Ce sera à vous de décider si l'exécution a été à la hauteur de la partition ou si, plus tard, on se souviendra du plan d'action du gouvernement comme d'une pièce qui est restée inachevée.

## LA SANTÉ

Pas une seule journée ne passe sans que les grands médias du pays traitent d'une priorité nationale : la santé. Mme Adam répète à qui veut l'entendre que la preuve formelle qu'un système de santé fonctionne bien se trouve dans sa capacité à offrir rapidement des soins de qualité aux patients dans la langue officielle de leur choix.

Le rapport annuel fait état de certains progrès dans ce domaine dont la création, en décembre 2002, de La Société Santé en français. Cet organisme a pour but de mettre en œuvre le plan d'action du Comité consultatif des communautés francophones vivant en situation minoritaire en matière de santé et d'améliorer les services de santé en français au Canada. Le comité a relevé trois axes d'intervention :

- le réseautage;
- la formation;
- l'accès à des soins primaires dans la langue de la minorité.

Le travail du comité a donné le ton à diverses initiatives gouvernementales que la commissaire a appuyées.

Lors de la publication du rapport final de la *Commission Romanow*, on a pu constater que ses membres ont tenu compte des besoins des communautés minoritaires comme la commissaire leur avait rappelé à la suite de la publication du rapport intérimaire.

## LEADERSHIP ÉCLAIRÉ AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Cette province de l'Atlantique donne décidément « le ton » à tout le pays! Au cours de la dernière année, le Nouveau-Brunswick s'est doté d'une nouvelle Loi sur les langues officielles alors que la Ville de Moncton a adopté une résolution dans laquelle elle se déclare officiellement bilingue. La nouvelle loi provinciale étend les droits et les obligations des communautés de langue officielle de

la province. En plus, un poste de commissaire aux langues officielles a été créé.

## LES SOINS DE SANTÉ AUX ANGLOPHONES DU QUÉBEC

La commissaire s'est intéressée de très près aux travaux du Comité consultatif des communautés minoritaires anglophones du Québec, notamment au rapport soumis au ministre fédéral de la Santé, en décembre 2002. Le document propose un plan global d'intervention qui prévoit une série de mesures gouvernementales et communautaires conçues pour améliorer les services sociaux et de santé dispensés aux communautés anglophones. Mme Adam souhaite que le plan soit mis en œuvre, ce qui ne manquera pas de revigorer ces communautés.

Le rapport annuel fait également état de plusieurs autres activités et initiatives qui traitent des services de santé dans la langue des communautés vivant en situation minoritaire. Dans sa sixième recommandation, qu'elle adresse à la ministre de la Santé, la commissaire insiste sur l'obligation du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux d'appuyer le développement des soins et des services de santé qui répondent aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle.

Toutes les composantes de la dualité linguistique à l'échelle du pays intéressent la commissaire au plus haut point, que ce soit la sauvegarde d'églises (diocèse de London, en Ontario) faisant partie du patrimoine ou le bilinguisme de la capitale nationale. Une fois de plus, le rapport annuel démontre que la promotion de la dualité linguistique peut prendre maintes formes et directions, toutes aussi importantes les unes que les autres. ❖



# UNE PRIORITÉ QUI NE CHANGE PAS : LES COMMUNAUTÉS LINGUISTIQUES

## NUNAVUT : UN DOSSIER À SUIVRE

En 2002, le gouvernement du Nunavut a déposé un projet de loi sur l'éducation qui a suscité intérêt et préoccupation de la part de la communauté francophone de ce territoire.

Lors de consultations publiques, appuyant les chefs de file de la communauté francophone, la commissaire a fait valoir aux membres du Comité permanent sur la santé et l'éducation du territoire que le régime proposé ne satisfaisait pas aux exigences de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Conséquemment, en mars 2003, le gouvernement du Nunavut a décidé de reporter l'adoption du projet de loi. Devant les inquiétudes de la communauté francophone, le gouvernement a fait preuve de leadership en donnant suite à la recommandation du Comité permanent sur la santé et l'éducation et a retiré le projet de loi du feuillet. Il a décidé de prendre le temps nécessaire à l'élaboration d'une législation qui réponde mieux aux aspirations des diverses communautés linguistiques du Nunavut.

## RAPPORT ROZANSKI

En décembre 2002, un groupe de travail, présidé par Mordéchai Rozanski, a soumis son rapport final portant sur l'équité du financement au sein du système scolaire ontarien. Mme Adam a participé aux consultations en 2002, et a souligné l'importance de réaliser deux objectifs essentiels à l'appui des conseils scolaires franco-ontariens : 1) atteindre des résultats scolaires équivalents à ceux de la majorité et freiner l'érosion progressive des collectivités francophones de l'Ontario; 2) investir les ressources adéquates pour y arriver. Le groupe de travail a retenu l'avis de la commissaire et il a recommandé au ministre de l'Éducation de l'Ontario de « modifier la formule de financement afin que toutes les interventions tiennent compte des coûts supplémentaires que les conseils scolaires de langue française doivent assumer pour la prestation des programmes et services d'éducation ».

Nombreux sont les dossiers sur lesquels la commissaire se penche, mais il en est un qui demeure prioritaire depuis son entrée en fonction : les communautés de langue officielle. Vous trouverez ci-après quelques exemples parmi tant d'autres, tirés du présent rapport annuel, qui font état de son engagement envers celles-ci.

## L'ÉDUCATION : PARTICIPATION ACTIVE DE TOUS

Le plan d'action du gouvernement prévoit certaines mesures pour aider les écoles de langue officielle française à l'extérieur du Québec à recruter et à retenir le plus d'élèves possible. Mme Adam croit fermement que le gouvernement doit faire davantage s'il veut que la proportion d'étudiantes et d'étudiants qui sont inscrits aux écoles de langue française atteigne 80 p. 100 d'ici 2013. Elle a pressé les autorités responsables d'élaborer un plan national de recrutement de l'effectif scolaire cible des écoles de langue française. Les inscriptions de ces écoles pla-

fontent depuis dix ans à quelque 54 p. 100 de l'effectif cible.

En septembre 2002, la commissaire a organisé un remue-ménages sur cette question en réunissant des chefs de file des gouvernements et des réseaux de conseils scolaires, des enseignants et des parents, des membres de facultés d'éducation. Les participantes ont élaboré un plan national de développement de l'éducation de langue française réalisable dans le cadre du nouveau Programme des langues officielles dans l'enseignement. La recommandation 5, qui figure sur la liste des recommandations de la commissaire en annexe du rapport annuel, vise une collaboration intergouvernementale absolument nécessaire en ce domaine.

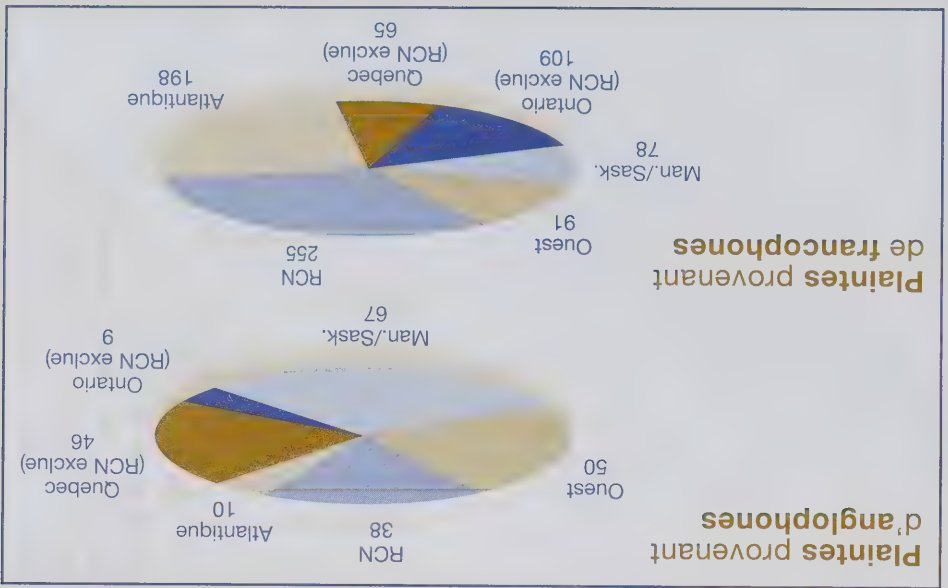


## TOUT OMBUDSMAN EN A BESOIN

Sans la plainte, outil essentiel à son travail, un ombudsman aurait du mal à protéger et à défendre les droits des citoyens et des citoyennes. Voilà pourquoi la commissaire incite le public ou les fonctionnaires des institutions fédérales à porter plainte, s'il y a lieu, ce qui lui permet de déceler les difficultés inhérentes à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. La plainte lui donne aussi l'occasion de veiller à la qualité des services offerts aux citoyens et de traiter avec les institutions fédérales mises en cause afin de rectifier au besoin la situation.

Le rapport annuel fait une analyse détaillée des plaintes dont nous présentons ici quelques faits saillants :

- la commissaire a reçu 1 330 plaintes entre le 1<sup>er</sup> avril 2002 et le 31 mars 2003, soit une augmentation de 9 p. 100 par rapport à l'année précédente;
- près de 77 p. 100 d'entre elles (1 021 plaintes) ont été jugées recevables;
- plus des trois quarts des plaintes ont été déposées par des francophones;
- le nombre des plaintes déposées par des anglophones a néanmoins presque doublé par rapport à l'exercice précédent.



Parmi les dix institutions les plus visées, quatre d'entre elles (Air Canada, l'Agence des douanes et du revenu du Canada, Développement des ressources humaines Canada et la Société canadienne des postes) ont un mandat qui les amène à entretenir un contact étroit avec le public.

Le rapport annuel mentionne également que la commissaire reçoit chaque année un certain nombre de plaintes portant sur une participation inadéquitable des francophones et des anglophones au sein de la fonction publique. D'autres mettent en cause les institutions fédérales qui ne respectent pas l'engagement du gouvernement fédéral énoncé à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (développement et épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada).

Enfin, le rapport traite des lieux des infractions relativement aux plaintes reçues, des institutions visées et les plus ciblées, des catégories des plaintes : langues de travail, services au public et exigences linguistiques des postes. ♦



La commissaire félicite le Ministère d'avoir

appuyé la création des Prix Montfort et du Gala des Prix Montfort pour reconnaître les réalisations des francophones et des francophiles. Le « Montfort de l'année » a été décerné à la ville de Moncton, reconnaissant ainsi sa promotion du bilinguisme officiel.

Dans son prochain numéro, INFOACTION vous présentera une trousse langagière en ligne, « Génies des mots », que Patrimoine canadien a lancée au printemps 2003. Il s'agit d'un outil essentiel dont la population canadienne avait grand besoin. Le

## MILIEU DE TRAVAIL BILINGUE?

Rares sont les pays qui offrent aux employés et aux employées de leur fonction publique l'avantage de travailler dans la langue de leur choix. Fort heureusement, au Canada, les fonctionnaires fédéraux ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix dans certaines régions désignées bilingues. Qu'en est-il dans la réalité? Le rapport annuel fait la lumière sur la question et présente le défi de taille que posent les deux langues officielles au quotidien, dans un contexte où la langue anglaise continue de prédominer.

Les données provenant d'une vaste étude du Secrétaire du Conseil du Trésor sur les attitudes des employés et des employées de la fonction publique quant à l'utilisation des deux langues et du sondage général de 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux confirment que le français demeure sous-utilisé au travail. Par contre, certains résultats de l'étude révèlent qu'il existe un terrain potentiellement fertile à un emploi plus équilibré des deux langues.

La question préoccupe les instances concernées qui envisagent de prendre les mesures nécessaires pour améliorer la situation. En novembre 2002, le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick a organisé un important colloque sur la langue de travail qui s'est tenu à Dieppe. L'un des faits saillants de l'événement fut le

projet est réalisé en collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada, le Secrétaire du Conseil du Trésor, le Bureau de la traduction et Industrie Canada.

Le Ministère a offert des séances d'information à plus de 1 500 employés et gestionnaires, qui portaient sur les *Lignes directrices sur la langue de travail* énoncées dans son *Plan d'action sur la langue de travail*.

Voici quelques exemples d'initiatives que Mme Adam a déjà qualifié d'« avancées prometteuses » et qui indiquent que plusieurs institutions fédérales font de la dualité linguistique une partie intégrante de leur culture organisationnelle. ♦

discours prononcé par la présidente du Conseil du Trésor sur les défis à relever et les orientations à prendre afin de promouvoir les langues officielles au sein de la fonction publique. La commissaire a été heureuse de constater que la présidente rejoignait les propositions qu'elle-même avait faites à cet effet au gouvernement, à l'automne 2001.

À la suite d'une recommandation de la commissaire, le Centre canadien de gestion a organisé une table ronde réunissant des hauts fonctionnaires et des représentants et des représentantes d'agences centrales en vue de réfléchir aux moyens d'action concrets que le gouvernement et les gestionnaires devraient prendre pour améliorer la situation.

D'après la commissaire, le gouvernement possède un bon diagnostic de la situation des deux langues officielles en milieu de travail. Il doit maintenant passer à l'action.

Un milieu de travail bilingue est possible quand il se fonde sur la coexistence harmonieuse et effective d'anglophones et de francophones désireux de contribuer, par leur travail, à l'épanouissement et au développement des deux communautés linguistiques ainsi qu'à la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne. ♦

De plus, le Ministère organise mensuellement une table ronde pour permettre aux gestionnaires de discuter des questions linguistiques et de prendre les mesures qui s'imposent.

## AGENCE DE PROMOTION ÉCONOMIQUE DU CANADA ATLANTIQUE

Voici un exemple de partenariat qui a comme

principal objectif d'appuyer le développement des

communautés de langue officielle de la région.

En partenariat avec le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse et le Collège

de l'Acadie, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique a mis sur pied le Centre d'incuba-

tion d'entreprises du secteur de l'économie du savoir.

Le Centre met son espace et ses services à la disposition des entrepreneurs francophones qui désirent

accroître leurs opérations dans le domaine des technologies de l'information dans la région.

## MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU COMMERCE INTERNATIONAL

Le Ministère a élaboré des programmes de cam-

pagnement à l'intention de ses employés et de ses employés au Canada et à l'étranger afin de faciliter

l'accès à une formation linguistique en ligne, en tout temps et en tout lieu. Cet outil aide également le

personnel à maintenir ses acquis sur le plan de la connaissance de la langue seconde.

## CENTRE DE LA SÉCURITÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le Centre a conçu un arbre décisionnel interactif

au sujet des exigences en matière de communications. Le personnel du Centre peut consulter un

guide sur l'intranet, présenté sous forme de questions, qui les aide à déterminer si leurs communications écrites internes et externes doivent être

bilingues.

## SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

La Société a intégré la connaissance des

langues officielles dans le profil des compétences de ses postes, reconnaissant ainsi aux compétences

linguistiques une valeur similaire à celles nécessaires pour s'acquitter des fonctions d'un poste donné.

Cette nouvelle initiative correspond aux recommandations que la commissaire a soumises à la prési-

dente du Conseil du Trésor pour l'ensemble de la fonction publique.

## CONSEIL DES ARTS DU CANADA

En collaboration avec le Conseil des Arts du

Canada, la Fédération culturelle canadienne-française a rédigé des « feuillets contextuels » qui

décrivent, pour chaque discipline artistique, les conditions particulières qui touchent les artistes fran-

cophones en situation minoritaire au Canada.

L'initiative connaît un tel succès que la communauté anglophone du Québec songe à l'imiter.

## INDUSTRIE CANADA

En collaboration avec les organismes de dévelop-

pement régional, le Ministère a conçu le site Web COMMUNACTION qui informe les membres

des communautés de langue officielle en situation minoritaire de ses programmes et services et les

incite à s'en prévaloir.

## AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA

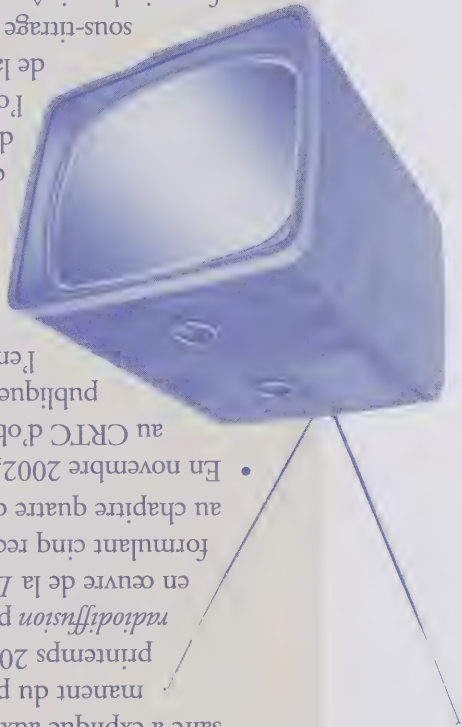
Le bureau régional du Québec de l'Agence a

élaboré et mettra en œuvre un projet pilote de trois ans visant à assurer une meilleure utilisation des deux

langues officielles au sein de l'organisme. Ce projet, appelé Système de gestion de la qualité en matière de

langues officielles, vise un changement culturel grâce à l'engagement de tout le personnel dans l'établissement d'un milieu de travail bilingue.

- En ce qui a trait aux communications, la commissaire a expliqué aux parlementaires (Comité permanent du patrimoine canadien), au printemps 2002, comment la *Loi sur la radiodiffusion* pouvait contribuer à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* en formulant cinq recommandations qui figurent au chapitre quatre du rapport.
- En novembre 2002, la commissaire avait demandé au CRTC d'obliger la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) à diffuser l'ensemble de ses émissions dans les deux langues officielles. Une nouvelle licence, d'une durée de sept ans, lui a été délivrée. Assortie de plusieurs conditions, elle aura certes des retombées positives sur l'offre de services en français de la CPAC. Le problème du sous-titrage envisagé en anglais et en français devrait être résolu dans un avenir relativement proche.



## AU PALMARÈS DES RÉUSSITES

Cette année, la liste est longue au palmarès des réussites. INFOACTION n'est pas en mesure de la publier au complet, mais vous la trouverez à l'annexe B du *Rapport annuel 2002-2003*.

Si, chaque année, la liste du palmarès des réussites s'allonge, c'est signe que les dirigeants de plusieurs institutions fédérales exercent un leadership de plus en plus vigilant en matière de langues officielles. Figurent ci-après quelques exemples d'initiatives qui découlent précisément de ce genre de leadership et qui illustrent comment certaines institutions fédérales intègrent pleinement la dualité linguistique à leur culture organisationnelle.

## CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA

Le Ministère n'a pas hésité à prendre les grands moyens pour s'assurer que tous ses gestionnaires connaissent leur rôle et leurs responsabilités par rapport au plan pour les langues officielles. D'ores et déjà, il oblige tous les gestionnaires à rendre compte de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et de la promotion de la dualité linguistique. Fait à noter, car c'est une première, le cadre de responsabilité intègre les modalités d'une entente entre Citoyenneté et Immigration Canada et le Commissariat aux langues officielles en vue d'accroître leur collaboration.

- Le rapport annuel examine plusieurs autres dossiers sur lesquels la commissaire a particulièrement travaillé, dont les suivants :
  - la diffusion des débats de la Chambre des communes dans les deux langues officielles;
  - la publicité gouvernementale bilingue;
  - les bulletins météorologiques d'Environnement Canada diffusés en anglais seulement sur les ondes de Radio-Météo Canada;
  - un cours de familiarisation militaire offert en anglais seulement aux journalistes par le ministère de la Défense nationale;
  - les services bilingues chez Air Canada.
- Voilà les secteurs d'activité dans lesquels Mme Adam est intervenue récemment. En veillant au respect des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et en travaillant dans un esprit de collaboration, le Commissariat aide les institutions fédérales à instaurer une culture de service au public de qualité. La mission fondamentale du gouvernement est possible comme en font preuve un bon nombre de ses institutions et de ses agences. ♦

## LE CONCOURS « LAURIERS DE LA PME »

Le Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne a organisé un concours qui met en valeur l'apport des entreprises francophones hors Québec à l'économie du pays. Dans son rapport annuel, la commissaire félicite les gagnants et les gagnantes de l'édition 2003 du concours « Lauriers de la PME » :

- Château des Charmes
- La Savonnerie Olivier
- Lernalu Holdings Itée
- RégeNord Itée
- Scénario Design

## SIMON FRASER UNIVERSITY

La Simon Fraser University vient de signer un protocole d'entente avec la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique. L'université créera un Bureau des affaires francophones et francophiles. Elle développera également un programme de baccalauréat en langue française basé sur le développement communautaire et sur l'administration publique.

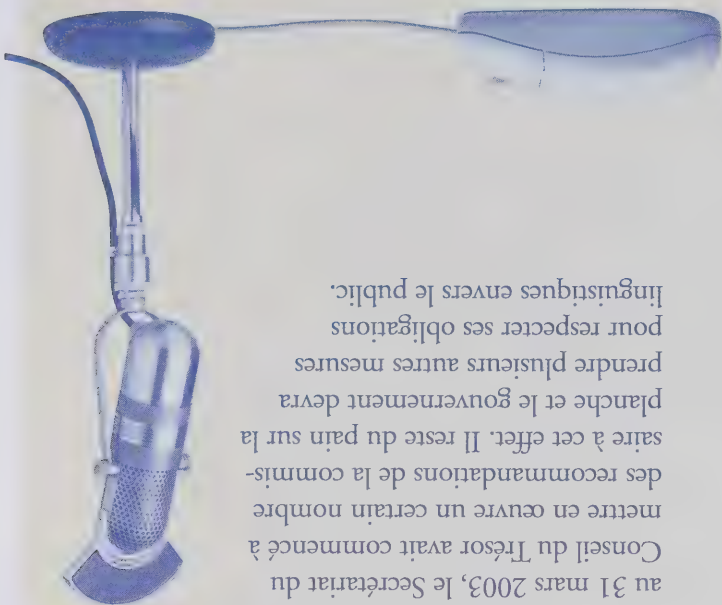
Ce ne sont là que quelques exemples parmi tant d'autres! Nombreuses sont les réalisations en matière linguistique et il importe à la commissaire de les souligner. ♦

## MISSION POSSIBLE : LE SERVICE AU PUBLIC

Comme vous le savez, le service au public est toujours la mission fondamentale du gouvernement fédéral. Le gouvernement s'assure que les services sont offerts de façon égale dans les deux langues officielles, que ce soit en personne, par téléphone ou par les moyens des technologies modernes dont Internet. Étant donné que de nombreuses institutions fédérales se soucient trop tardivement de l'aspect linguistique des projets qu'elles entreprennent, la commissaire intervient dès le début de leur réalisation. Le rapport annuel fait le point sur plusieurs de ces dossiers dont quelques exemples sont énoncés ci-après.

- Les réseaux de guichets uniques donnent accès à un éventail de services fédéraux, d'autres paliers gouvernementaux et du secteur privé. La commissaire a entrepris une étude pour vérifier l'accessibilité des services bilingues. Elle a constaté que plusieurs guichets offrent un niveau exemplaire de services en français et en anglais. Certaines améliorations, signalées dans le rapport, sont toutefois souhaitables.

- L'Initiative Gouvernement en direct prévoit offrir une panoplie de services fédéraux dans Internet d'ici l'année 2005. Une étude spéciale menée par la commissaire démontre que le gouvernement n'a pas suffisamment tenu compte de l'aspect linguistique du projet dès sa planification. Elle déplore qu'une politique globale n'ait pas été élaborée pour regrouper, structurer et compléter les diverses politiques existantes régissant les services en ligne. Fort heureusement, au 31 mars 2003, le Secrétariat du Conseil du Trésor avait commencé à mettre en œuvre un certain nombre des recommandations de la commissaire à cet effet. Il reste du pain sur la planche et le gouvernement devra prendre plusieurs autres mesures pour respecter ses obligations linguistiques envers le public.



## ET LE GAGNANT DU PRIX LÉON DU LEADERSHIP EST...

Le président-directeur général de Financement agricole Canada (FAC), M. John Ryan! Ce prix permet à la commissaire de rendre hommage à M. Ryan, qui a fait preuve d'un leadership remarquable en intégrant les langues officielles à la culture et au milieu de travail de son organisme et en allant bien au-delà des exigences de base du Programme des langues officielles.

FAC est un petit organisme gouvernmental situé à Regina, en Saskatchewan. Comme Mme Adam l'a mentionné dans son



rapport : « À FAC, le bilinguisme fait partie du mode de vie. En effet, on y parle français couramment dans les réunions, les corridors, au cours des téléconférences et à l'heure du dîner, et ce, tant au Centre d'administration des prêts de Moncton qu'au Centre de gestion du risque de Kanata ou au siège social de Regina. Partout au pays, les francophones, les francophiles, les employés et les employées en formation linguistique parlent français régulièrement. On encourage activement les employés et les employées à s'adresser dans la langue de leur choix ». ❖ Félicitations à John Ryan!

## ON PROGRESSE DE TERRE-NEUVE À LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

**BIENVENUE, WELCOME, EPTJILAASI**

Les langues officielles gagnent du terrain même en dehors des institutions fédérales. Le rapport annuel présente quelques exemples de réussites dans des secteurs qui ne sont pas directement assujettis à la *Loi sur les langues officielles*.

### UNE INITIATIVE NÉE À TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR

Les membres des gouvernements provinciaux et territoriaux qui ont participé à la Conférence ministérielle sur les affaires francophones à St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador), en septembre 2002, ont créé un secrétariat permanent. De plus, ils ont échangé un ensemble de principes de leadership gouvernemental visant à favoriser l'épanouissement de tous les francophones partout au Canada

S'il vous arrive de passer par Richibouctou, au Nouveau-Brunswick, ne soyez pas étonnés d'y lire des affiches en langues française, anglaise et micmaque. Le conseil municipal de Richibouctou a en effet décidé de « trilinguiser » la municipalité. Il a entrepris de traduire le mot « bienvenue » en micmac sur tout le matériel de promotion de la ville. Les commerçants et les commerçantes de la ville ont fait de même et, depuis, ils affichent en trois langues dans leurs vitrines.

de l'organisme n'est pas à la hauteur des attentes. En effet, comme la commissaire l'a constaté à maintes reprises, en dépit de progrès réalisés, le français et l'anglais ne jouissent toujours pas du même statut dans le système sportif canadien. En réponse à l'étude de suivi de la commissaire, le secrétaire d'État au Sport amateur a déposé un plan d'action au printemps 2003, qui engage Sport Canada à mettre en œuvre les recommandations avant même les échéances fixées par la commissaire, qui fera le point sur la situation dans son prochain rapport annuel.



Le rapport annuel fait également état de la situation de l'accès à la justice dans les deux langues officielles, de la *Loi sur les contraventions* ainsi que des suivis de plusieurs enquêtes qui « sonnent faux ». Malheureusement, les suivis aux recommandations de la commissaire mettent souvent beaucoup trop de temps avant de trouver la « note juste ».

Mme Adam a adopté une nouvelle approche dans la formulation de ses recommandations. De plus en plus, elle exhorte les gestionnaires dans les agences ou les ministères visés à s'engager davantage dans la recherche de la solution la plus appropriée pour combler une lacune donnée. Elle ne néglige rien dans la vérification de la mise en œuvre de ses recommandations, surtout quand il s'agit de mesurer les progrès réalisés.

Nous vous encourageons à prendre connaissance de l'analyse exhaustive des suivis aux recommandations de la commissaire que présente le rapport. Il est vrai que vous y constaterez une performance inadéquate, mais vous serez d'avis que des progrès réels sont possibles et que certains ont déjà été réalisés. ♦

- Le Conseil fédéral du Québec a entrepris plusieurs activités en vue d'augmenter le nombre d'employés et d'employées anglophones au sein de la fonction publique fédérale au Québec. Son Réseau de cadres intermédiaires a notamment commandé une étude au Missisquoi Institute afin de bien cerner certains problèmes.
- Le Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador a lancé un projet pilote sur les langues officielles qui comporte plusieurs volets, dont la promotion de la communication orale en français, la création d'un centre de ressources d'apprentissage en français et la sensibilisation de la communauté francophone de Terre-Neuve-et-Labrador aux programmes et aux services fédéraux offerts dans la province.

Quant aux initiatives du gouvernement, rappelons que dans son dernier rapport annuel, la commissaire déplorait la lenteur de l'administration fédérale relativement à la mise en œuvre des recommandations soumises en 1999, pour accroître l'usage du français dans Internet. Son intervention n'est pas restée lettre morte. En 2002, au nom du gouvernement, le ministère du Patrimoine canadien a adopté un plan d'action qui décrit les mesures prises par divers ministères pour donner suite à l'étude de la commissaire, ce qui a permis de concrétiser un certain nombre d'initiatives :

- **Symposium sur les industries de la langue** - Organisé en mai 2002 par Industrie Canada; *Carte routière de l'industrie de la langue* - Des intervenants de l'industrie de la langue, appuyés par Industrie Canada et le Conseil national de recherches du Canada, ont complété, en février 2003, un rapport préliminaire sur l'établissement d'une carte routière technologique de l'industrie de la langue au Canada.
- Dans le domaine des sports, en dépit de l'accueil favorable que Sport Canada a réservé aux recommandations de la commissaire en 2000, la performance

devant des comités parlementaires. Le rapport annuel fait état de deux de ces comparutions qui, déjà, portent leur fruit.

- La nouvelle Loi favorisant l'activité physique et le sport qui, grâce au leadership des parlementaires, a obtenu la sanction royale en mars 2003 renferme les modifications suggérées par la commissaire.

- Lors de sa comparution devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles, la commissaire a accueilli positivement le projet de loi qui vise à assurer aux francophones et aux anglophones un accès égal aux textes réglementaires. Elle a fait part au comité de ses préoccupations par rapport au manque de délai raisonnable pour procéder à la rédaction des textes réglementaires et à l'absence d'un cadre d'imputabilité.

Mme Adam se réjouit que le comité ait apporté des modifications qui tiennent compte de ses propositions.

À l'exemple de Rome, qui ne s'est pas bâtie en un jour, la mise en œuvre de changements d'envergure qui découlent du plan d'action du gouvernement exige du temps, de l'attention et du suivi. La commissaire reconnaît que, grâce à un leadership plus vigilant qu'auparavant, le gouvernement est sans contredit sur la bonne voie, mais elle souhaite néanmoins voir le gouvernement redoubler d'efforts afin d'obtenir des résultats concrets et durables. ♦

En contrepartie, le plan comporte quelques faiblesses que le rapport suggère d'améliorer en :

- mettant davantage l'accent sur le développement d'une fonction publique bilingue;
- prévoyant un système approprié pour la saisie de données, la mesure du rendement et la reddition de comptes afin de veiller à la mise en œuvre adéquate du Programme des langues officielles;
- sensibilisant davantage les communautés majoritaires au rôle essentiel de la dualité linguistique à l'égard de l'avenir du Canada.

La commissaire déplore le fait que plusieurs domaines importants n'ont pas été mentionnés dans le plan d'action, tels :

- les arts et la culture;
- le statut bilingue de la capitale nationale;
- la promotion de notre dualité linguistique à l'échelle internationale.

Elle aurait souhaité que le plan d'action ait prévu un cadre pour la mesure du rendement et la reddition de comptes de même que des mécanismes de collaboration intergouvernementale.

Mme Adam accorde une grande importance à son rôle de vigie et elle n'hésite jamais à intervenir chaque fois qu'elle estime qu'un projet de loi examiné par un comité parlementaire est susceptible d'avoir des répercussions d'ordre linguistique. Au cours du dernier exercice, elle a comparu une dizaine de fois

## UN SURVOL OUI EN DIT LONG

Contrairement à ce que certains pourraient croire en observant Mme Adam faire un suivi des plaintes reçues, la commissaire ne veut aucunement jouer un rôle de préfet de discipline. Selon elle, un tel rôle est loin de correspondre au genre de relations qu'un officier du Parlement doit entretenir avec les institutions fédérales. Les dirigeants de ces institutions doivent assumer leur responsabilité et mettre en œuvre la *Loi sur les langues officielles* en donnant suite à ses recommandations à l'intérieur des échéances établies et en visant des résultats durables.

Le troisième chapitre du rapport démontre de façon relativement détaillée que certaines institutions fédérales ont fait preuve de sérieux en donnant suite à ses recommandations, notamment le Bureau du Conseil privé et, dans une moindre mesure, le Secrétaire d'État du Conseil du Trésor. Le rapport souligne plusieurs initiatives lancées par certains conseils fédéraux et provinciaux. En voici trois exemples :

en ces termes : « La promotion de la dualité linguistique doit demeurer une priorité. Dans un proche avenir, le gouvernement devra aussi déterminer à quel point les outils linguistiques dont nous disposons présentement sont suffisants pour relever les défis de demain compte tenu des transformations sociales, politiques et technologiques que nous vivons. »

Il est évident que le paysage linguistique du Canada est en pleine mutation. Les données du recensement ne laissent cependant aucun doute sur une réalité encourageante : les deux langues officielles sont les pôles rassembleurs qui attirent nos citoyens et citoyennes et consolident l'unité nationale. ♦

## BULLETIN DE RENDEMENT

Le bulletin de rendement que la commissaire remet au gouvernement fédéral est-il à l'honneur de nos élus? Bien que le gouvernement soit sur la bonne voie en matière de leadership à l'égard de la dualité linguistique, tout n'est pas parfait pour autant. Le deuxième chapitre du rapport annuel aborde succinctement l'état du leadership politique, parlementaire et gouvernemental selon les éléments suivants :

- une analyse du *plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement;
- un retour sur les recommandations formulées par la commissaire dans son rapport annuel précédent;
- un examen du leadership des parlementaires;
- l'importance d'un leadership politique axé sur une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

- deux recommandations étaient en voie de réalisation;
- trois recommandations n'avaient pas encore été appliquées.

La commissaire revient à la charge et réitère l'urgence de donner suite aux recommandations non mises en œuvre de façon à renforcer le leadership fédéral et à faciliter la réalisation des objectifs du plan d'action.

Quant au plan d'action dévoilé par le gouvernement fédéral, il répond en général aux attentes de la commissaire :

- ses objectifs sont clairs;
  - les mesures prévues sont ciblées;
  - il a été précédé de consultations pancanadiennes;
  - il précise clairement les responsabilités de chaque institution;
  - il prévoit des mécanismes de coordination horizontale.
- Le plan d'action cible trois principaux axes d'intervention :

- l'éducation;
- le développement des communautés;
- la fonction publique.

Il prévoit également un cadre d'imputabilité et de coordination. On signale dans le rapport annuel que le plan d'action tient compte, dans l'ensemble, des sept priorités suggérées par la commissaire lors des consultations.

En date du 31 mars 2003, voici donc l'état de la mise en œuvre de l'ensemble des recommandations de deux recommandations avaient été entièrement mises en œuvre;

du *Rapport annuel 2001-2002* :

On se souviendra que, dès sa nomination en 1999, la commissaire a réclamé du gouvernement fédéral qu'il mette en place un plan de redressement, ce qu'elle a d'ailleurs fortement réitéré dans son dernier rapport annuel. Le gouvernement a donné suite à la principale recommandation de Mme Adam en lançant enfin *Le plan d'action pour les langues officielles*.

## LE NOUVEAU VISAGE DU CANADA

Ne vous y méprenez pas! Ce titre, à la tenue d'une réclamation publicitaire, s'applique plutôt au tableau que brosse un siècle de recensements.

Comme un album de photos de

la famille, relate visuellement l'histoire de la famille, ainsi un siècle de

recensements de la population canadienne offre-t-il divers portraits de

notre société en retraçant son évolution. La photo de la famille canadienne a fort changé depuis 1901. Le

premier chapitre du rapport annuel traite des profondes transformations

qui se sont opérées au sein de la population canadienne au cours du

siècle dernier. Il reprend plus particulièrement les données du recensement de 2001 portant sur l'origine ethnique, et les résultats confirment que :

- la dualité linguistique est une caractéristique fondamentale de notre population;
- le nombre de personnes ayant l'anglais ou le français comme langue maternelle continue d'augmenter même si leurs proportions dans la population diminuent;
- le bilinguisme individuel est à la hausse;
- les populations des communautés de langue officielle se stabilisent dans la majorité des régions;
- le français est utilisé par un plus grand nombre d'individus selon les nouvelles données sur les langues parlées au foyer et au travail.

Plutôt que reprendre notre analyse

des faits mis en lumière par le dernier recensement\*, nous nous en remettrons au rapport annuel qui souligne l'importance de comprendre les changements que la dualité linguistique a subis au cours des dernières décennies. Le Canada devient de plus en plus cosmopolite et multilingue, mais malgré toutes



les mutations vécues, la dualité linguistique demeure au centre de l'identité canadienne. Pour chacun des groupes linguistiques francophone, anglophone ou allophone, plus des trois quarts des répondants affirment que le bilinguisme officiel fait partie de l'identité canadienne. Toutefois, le nouveau portrait linguistique du Canada illustre que le taux de croissance de la population allophone est nettement plus élevé que celui des populations francophone et anglophone. Même si le chinois est la langue maternelle la plus répandue parmi la population allophone (2,9 p. 100), il reste que le français et l'anglais demeurent, de loin, les langues les plus parlées au pays.

Ce chapitre du rapport nous aide donc plus particulièrement à comprendre les changements pour mieux bâtir l'avenir. La commissaire y explique de quelle façon la dualité linguistique et la diversité doivent être comprises dans une optique dynamique et complémentaire. Elle nous rappelle aussi que les Canadiens et les Canadiennes ont un rôle à jouer et qu'il leur revient de décider de la voie à suivre pendant les prochaines années quant à l'avenir de l'héritage linguistique et culturel qui est en train de se bâtir. « Nous sommes aux commandes et après à faire des choix de société au lieu de nous laisser porter par les courants de l'histoire. »

La conclusion du premier chapitre incite fortement et clairement le gouvernement fédéral à réaffirmer son engagement envers la dualité linguistique et envers la revitalisation du Programme des langues officielles. Le nouveau leadership fédéral devra relever de multiples défis pour mettre en œuvre *Le plan d'action pour les langues officielles*. La commissaire nous le rappelle

## LE CONTENU EN BREF

Il vous est sans doute arrivé de trouver plutôt aride la lecture d'un document administratif. En revanche, dès que vous vous rendez compte que son contenu touche votre quotidien, l'ennui cède la place à un intérêt grandissant. Puisse-t-il en être ainsi pour votre lecture du quatrième rapport annuel de la commissaire aux langues officielles, Dyane Adam,

afin que cette lecture suscite chez vous le goût d'être mieux informé de tout ce qui compose l'actualité linguistique du pays.

En bref, voici le contenu et les points saillants de chacun des six chapitres du *Rapport annuel 2002-2003*.



### LE PREMIER CHAPITRE

présente les résultats les plus pertinents du dernier recensement de la population canadienne. D'une part, ces résultats démontrent que la tendance vers une société plus diversifiée se maintient. D'autre part, les données fournissent plusieurs indices qui nous invitent à l'optimisme quant à la dualité linguistique canadienne. Il importe toutefois que nos dirigeants veillent à ce que la diversité contribue à l'épanouissement de cette dualité tout comme celle-ci a contribué à l'accueillir au fil des ans.

### LE DEUXIÈME CHAPITRE

commente la mise en œuvre des recommandations de la commissaire et du plan d'action du gouvernement fédéral pour renforcer les langues officielles, événements charnières du dernier exercice. La commissaire y jette un regard à la fois critique et constructif. Elle considère le plan d'action comme le point culminant de l'année.

### LE TROISIÈME CHAPITRE

porte sur le leadership que doit exercer le gouvernement fédéral s'il entend faire du plan d'action et plus particulièrement de sa mise en œuvre « une symphonie



publique fédérale.

**LE SIXIÈME CHAPITRE** décrit les nombreux moyens d'action entrepris en 2002-2003, en faveur du développement des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire et de la promotion de la dualité linguistique canadienne sur la scène nationale et internationale. On y trouve aussi une liste d'initiatives que certaines institutions fédérales ont lancées au cours de l'année pour renforcer le Programme des langues officielles.

**INFOACTION** vous invite fortement à consulter le trente-deuxième rapport annuel du Commissariat aux langues officielles. Vous y trouverez des renseignements extrêmement pertinents relatifs aux principaux dossiers que gèrent Mme Adam et son équipe de l'administration centrale, à Ottawa, et des cinq bureaux régionaux. Le rapport vous donnera l'heure juste, à la seconde près. ♦

Le présent rapport illustre l'éveil d'un certain dynamisme dans le domaine des langues officielles. Il démontre surtout comment le gouvernement fédéral peut non seulement maintenir ce dynamisme, mais aussi l'accroître, et il met en évidence certaines lacunes que le gouvernement aura à corriger inévitablement.

harmonie parfaite avec les autres dans le respect total de la composition. Malheureusement, certaines institutions fédérales n'ont pas été fidèles au grand thème des langues officielles : elles n'ont pas reconnu les lacunes évidentes, ont laissé leurs plans sur les tablettes ou n'ont pas respecté les échéances. Il est vrai que mon mandat me confère le droit d'intervenir afin de maintenir les langues officielles au tableau des priorités gouvernementales. Cependant, mon rôle est loin d'être celui d'un préfet de discipline! Mon dernier rapport atteste de ma volonté ferme d'aider les institutions fédérales à « trouver la note juste ». Et, en le lisant, vous constaterez que j'ai adopté une nouvelle approche qui n'a rien de disciplinaire. Au contraire! Les recommandations qui y sont formulées engagent davantage les gestionnaires dans les agences ou les ministères visés à chercher activement la meilleure solution pour corriger les lacunes. Je suis très optimiste quant au leadership politique et administratif qui sera exercé pour assurer le succès de la mise en œuvre de nos lois et politiques linguistiques. Les meilleurs plans et les meilleures stratégies pour relancer les langues officielles ne servent à rien sans un tel leadership. L'excution de la symphonie resterait... inachevée!



Dyane Adam

L'an dernier, à pareille date, je souhaitais que le train des langues officielles reste sur la bonne voie; j'étais confiante qu'il ne déraillerait pas au cours de l'exercice. En dépit de quelques accrochages, le trajet a été parcouru avec succès. Il a particulièrement permis de livrer un plan qui relancera vraiment les langues officielles.

Cette année, je souhaite que chacun des « joueurs » des institutions fédérales mémorise chaque note de sa partie. Comme le disait si bien le grand Toscanini : « Il y a deux types de chefs d'orchestre : ceux qui ont la partition dans la tête et ceux qui ont la tête dans la partition ». Je suis persuadée que le leadership qu'exerce le gouvernement fédéral dans la mise en œuvre de son plan lui permettra de prouver qu'il a bel et bien la partition dans la tête.

Dans mon prochain rapport, j'espère pouvoir vous annoncer que l'interprétation étonnante de la symphonie que constitue *Le plan d'action pour les langues officielles* a amené le public canadien à applaudir et à bisser le concert offert par nos institutions fédérales. ♦

Bonne lecture!

*Dyane Adam*

## infocaction

Coordination :  
Stéphanie Côté  
Rédaction :  
Monique Cousineau  
Rédactrice-conseil :  
Catherine Scott  
Traduction vers le français et l'anglais :  
Bureau de la traduction  
Révision française :  
Linda Laroque  
Révision anglaise :  
Colin Morton  
Nancy Lee  
Zsuzsanna Liko Visual Communication Inc.

Édifice Canada, 344, rue Slater 3<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0T8  
Téléphone sans frais : 1 877 996-6368  
Télécopieur : (613) 995-1161  
ISSN 1203-0996  
Courrier électronique : [messages@ocol-dlo.gc.ca](mailto:messages@ocol-dlo.gc.ca)  
Site Web : [www.ocol-dlo.gc.ca](http://www.ocol-dlo.gc.ca)

# **inf** **BULLETIN** **action** Commissaire aux langues officielles

Office of the  
 Commissioner of  
 Official Languages



Commissariat  
 aux langues  
 officielles

Octobre 2003  
 Volume 9, n° 1

1	Une note de la commissaire
3	Le contenu en bref
4	Le nouveau visage du Canada
5	Bulletin de rendement
6	Un survol qui en dit long
8	Et le gagnant du prix Léon du Leadership est...
8	On progresse de Terre-Neuve à la Colombie-Britannique
9	Mission possible : le service au public
10	Au palmarès des réussites
12	Milieu de travail bilingue?
13	Tout ombudsman en a besoin
14	Une priorité qui ne change pas : les communautés linguistiques
16	Une dernière note!
17	Annexe : Recommandations de la commissaire

## UNE NOTE DE LA COMMISSAIRE

« L'orchestre : image de la société. Chacun fait sa partie et il y a un chef. »

Gustave Flaubert

l'administration fédérale des langues officielles ont eu l'effet d'une musique agréable à entendre. Je démontre clairement dans mon rapport que le plan d'action

devra créer une nouvelle synergie dans l'ensemble de l'administration fédérale

et de la société canadienne. Le gouvernement a

fait preuve d'un véritable leadership dans l'élaboration du plan

d'action. Tout ne fait que commencer.

Comme le disait Wagner : « La

musique commence là où s'arrête le pouvoir des mots ». Par conséquent, au-delà du texte, une mise en œuvre rigoureuse de ce plan s'impose.

Le chef d'orchestre a beau donner le ton, il n'empêche que chacun doit jouer en

Ainsi Flaubert définit-il l'orchestre dans son *Dictionnaire des idées*. Vous vous

le lien entre cette citation et mon quatrième rapport annuel qui couvre l'exercice clos le 31 mars 2003? Je dois vous avouer que c'est en réfléchissant

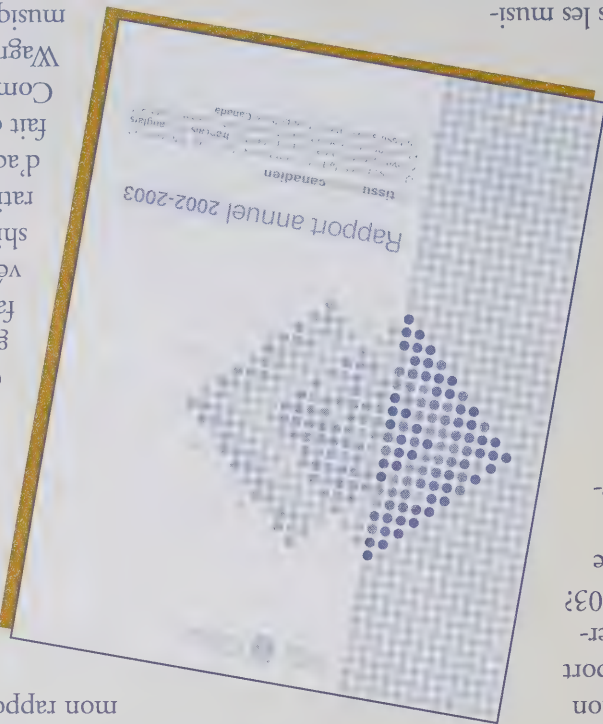
aux événements importants qui ont marqué l'année que l'orchestre m'est venue à l'esprit. Selon moi,

le point culminant de l'exercice 2002-2003 est sans contredit *Le plan d'action pour les langues officielles*.

La symphonie est écrite. Le chef

d'orchestre a en main la partition. Tous les musiciens connaissent leur partie respectivement. Ils ont fait leurs gammes. En avant la musique!

Si je fais référence à un orchestre qui exécute une symphonie, c'est sans doute parce que les actes concrets, les progrès notoires et l'amarce d'un changement de culture dans



DL  
B73



# Infoaction

BULLETIN

Commissioner of Official Languages

February 2004  
Volume 9, n° 2

## A WORD FROM THE COMMISSIONER

### the audience's expectations remain the same

#### A word from the Commissioner

Medallists and bilingual to boot	2
Canada's linguistic duality: from the perspective of an immigrant	4
His islands, his city, his country...	5
Before mounting the podium	6
What is Sport Canada?	7
A magic site to visit time and again	8
The courts will grant reparation	8
Communication is a two-way street	9
Bilingual jobs: Bilingual people	10
For the love of books	11
Co-operation project: A success	12
Keyboards that click in both languages	13
A one kind of a project	13
The Canadian experience: An inspiration	14
Memoriam	15
Symposium	15
A first in Western Canada	16
Translation Prize	16
New office in Sudbury	17
Award of excellence	17
In closing	18

The Canadian political landscape has changed since December 12, 2003. A new prime minister and his team have assumed leadership of the country. It goes without saying that I will be closely and carefully monitoring the status of official languages as this new Canadian parliamentary era develops. It is my hope that Mr. Martin and his team will honour their duty and responsibility by complying with the *Action Plan for Official Languages*, the recovery plan used by the previous government.

In my last annual report, I compared the *Action Plan* to a musical score or, if you will, a work to be performed by a great orchestra. I had emphasized that, just as an orchestra needs a good conductor, the *Action Plan for Official Languages* cannot be effectively implemented without strong, consistent leadership. I had also added that the transition from one conductor to another requires careful preparation and close attention to the score. There is no room for false notes.

The conductor has changed since my last report, but the musical score remains the same. My priority, to ensure that the goals of the *Action Plan* are translated into tangible results for Canadians, also remains unchanged. We must remember that the audience, the general public, has the same expectations for the *Action Plan for Official Languages*: better provision of services in both official languages, making both official languages an integral part of public service culture, greater support for official-language minority communities, and increased bilingualism among young Canadians. I realize that implementing the *Action Plan* will require a little daring and that the public's expectations are that much higher as a result. Mr. Martin can count on

my full co-operation. As the music is being played, I will be listening carefully, hoping there are be no false notes.

This edition of *INFOACTION* contains sure-fire proof that many young people want to learn both official languages. I encourage you to read the account of a young woman who recently immigrated to Canada from China, the stories of three Olympic medallists, and an interview with a young public servant in Toronto. There are young people like these all across Canada, and we have every reason to be proud of them—they are making a significant contribution to the enhancement of Canada's linguistic duality.

Enjoy your reading!



Dyane Adam

## MEDALLISTS AND BILINGUAL TO BOOT

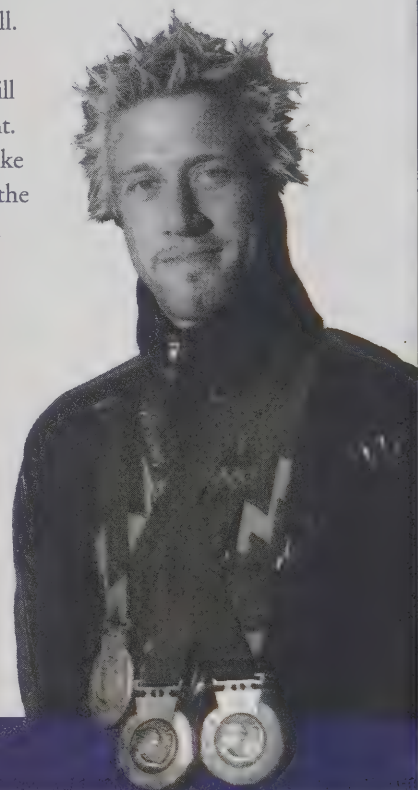
You have doubtless seen or heard them on television or the radio, sometimes speaking English, sometimes French. These young athletes belong to the new generation of increasingly bilingual Canadians. Recently, *INFOACTION* met with three Canadian athletes who have represented our country at the Olympic Games. For the benefit of our readers, we asked them to share their personal experiences of learning a second language and bilingualism. Marc Gagnon, Catriona Le May Doan and Yannick Lupien most graciously shared their experiences. As you know, the Office of the Commissioner of Official Languages is very interested in linguistic duality as experienced in the Canadian sports system.

**Marc Gagnon**, who has won more Winter Olympic medals than any other Canadian, spoke to us about the main steps on his path to bilingualism. Marc was born and raised in Chicoutimi. At a very young age, he made his mark in speed skating. As a teenager, he moved to Quebec City to hone his skills by joining the National Team. It was at Cardinal Roy High School in Quebec City that Marc really began to learn English as a second language. His motivation to learn and speak fluently came from his English teacher, Louise-Andrée Simoneau, who first inspired in him a love of this language and the culture it conveys. Without his teacher, Marc wonders if he would be bilingual today.

As a member of the National Short Track Speed Skating Team, Marc felt the need to communicate with all his teammates, especially the Anglophones. Motivated by his teacher, he quickly made a whole-hearted effort to learn

English. Soon, Marc spoke English fluently. The numerous competitions he participates in involve considerable travel, giving him the opportunity to use his second language. As a high-performance athlete, Marc quickly realized the many advantages of fluently speaking both French and English. Being bilingual, he communicates more easily with coaches who do not speak French and he is also able to socialize with the athletes on his team. Following his many victories, Marc is always happy to speak both languages on television or radio. He has also learned Italian, since he has an Italian girlfriend. He quickly learned to get by in this language and now speaks it quite well.

Currently, Marc is still mourning his retirement. Some day, he would like to be a coach but for the time being, he is still finding it difficult to step inside a short track arena.



Marc Gagnon  
Photo: Bernard Brault

### infoaction

**Coordinators:**

Stéphanie Côté  
Jean-Sébastien Racine

**Writer:**

Monique Cousineau

**Content Advisor:**

Chantale Breton

**Translation:**

Translation Bureau

**French Text Editing:**

Texte et Rédaction Inc.

**English Text Editing:**

Nancy Lee

**Layout:**

Losmoz Graphik

344, Slater Street, 3<sup>rd</sup> floor  
Ottawa, Ontario K1A 0T8

Toll free: 1 877 996-6368

Fax: (613) 993-5082

E-mail: [message@ocol-clo.gc.ca](mailto:message@ocol-clo.gc.ca)

Web Site: [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)

ISSN 1203-0996

**Catriona Le May Doan**, a triple Olympic medallist in long track speed skating, was born in Saskatoon. Her experience learning a second language is different from Marc Gagnon's since she was involved in it from the time she was in kindergarten. Her parents enrolled her in a French-language elementary school in Saskatoon, which she attended for eight years. Catriona went on to a high school that offered an advanced program in French.

Undoubtedly, because she began learning French in early childhood, Catriona did not have any major problems becoming bilingual. She is very grateful to her parents for giving her the opportunity to master both official languages, as this helps her get ahead in sport and professionally. As with Marc Gagnon, she greatly appreciates the advantage of being able to communicate freely with the other athletes. Participating in interviews in both languages is an advantage. She also enjoys communicating in both of Canada's official languages with the Canadian and European audiences and with athletes from the other countries represented at the Olympic Games.

Catriona strongly encourages all young Canadians to learn French and English, which to her are two doors into the world. Travelling as much as she does convinced her of this benefit. She adds that speaking French and English contributes to a better understanding of Canadian society and to developing a sense of belonging in the country. In her case, learning French has even helped her gain a better grasp of the subtleties of her own language. Catriona believes that learning French and English ought to be mandatory in all Canadian schools. Proud of having represented Canada at the international level, she is full of hope for the next generation. The young athletes will definitely be able to achieve their goals and make their dreams come true.

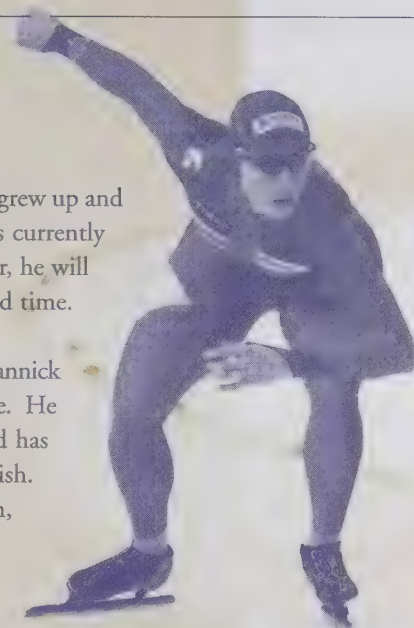
Born in Laval, Quebec, **Yannick Lupien** grew up and went to school in Aylmer, Quebec. He is currently on the national swim team. Next summer, he will participate in the Olympics for the second time.

Having grown up in a bilingual region, Yannick began learning English when in day-care. He became bilingual at a very young age and has no difficulty expressing himself in English. As a member of the national swim team, he competes in numerous events in Canada and abroad, which gives him the chance to use his knowledge of English.

As with Marc and Catriona, Yannick sees only advantages to understanding and speaking French and English. "As a bilingual athlete, I can do twice as many interviews on CBC, Radio-Canada and other Canadian television and radio networks", he says. "For a high-level athlete, it is absolutely essential to be bilingual if you really want to communicate with team members and coaches. Being bilingual is not a burden for a coach but an added ability."

Yannick cannot encourage young people strongly enough to learn Canada's two official languages. According to him, learning English or French is a lot easier than staying in shape. *INFOACTION* took the opportunity to wish him the best of luck in the upcoming summer Olympic Games in Athens.

The message given by these three young athletes could not be clearer: speaking both official languages is as precious as a gold medal.



Catriona  
Le May  
Doan



Yannick Lupien

## CANADA'S LINGUISTIC DUALITY:

**from the perspective of an immigrant** by Nan Xie

Canada is a beautiful country in every way, especially to immigrants who come from countries that are politically constrained, economically deprived and often environmentally damaged. To them, living in Canada would be a dream come true, but for many, it continues to be a mere dream.

Canada is a nation that values human rights and multiculturalism; it welcomes everybody from around the world. Almost ten years ago, at the height of the influx of Chinese immigrants that started in the early 1980s, I was privileged to immigrate to Canada with my parents. We landed in Montréal.

Montréal was observably different from Beijing, where I came from. On the day of my arrival, I looked out anxiously from the taxi window. Snow was still piling up in the middle of March, streets were deserted and, surprisingly, there were no bicycles, which are the single most important tool used by Chinese people to travel around the city. For the unknowing nine-year-old that I was, the world was not the same anymore.

Each day that followed marked my new experiences in Canada, as I watched with awe the big snow removal trucks, the french fries topped with weird sauce and cheese, people of different races and colours speaking a myriad of languages but still living and working in harmony and, most significantly, the existence of two official languages.

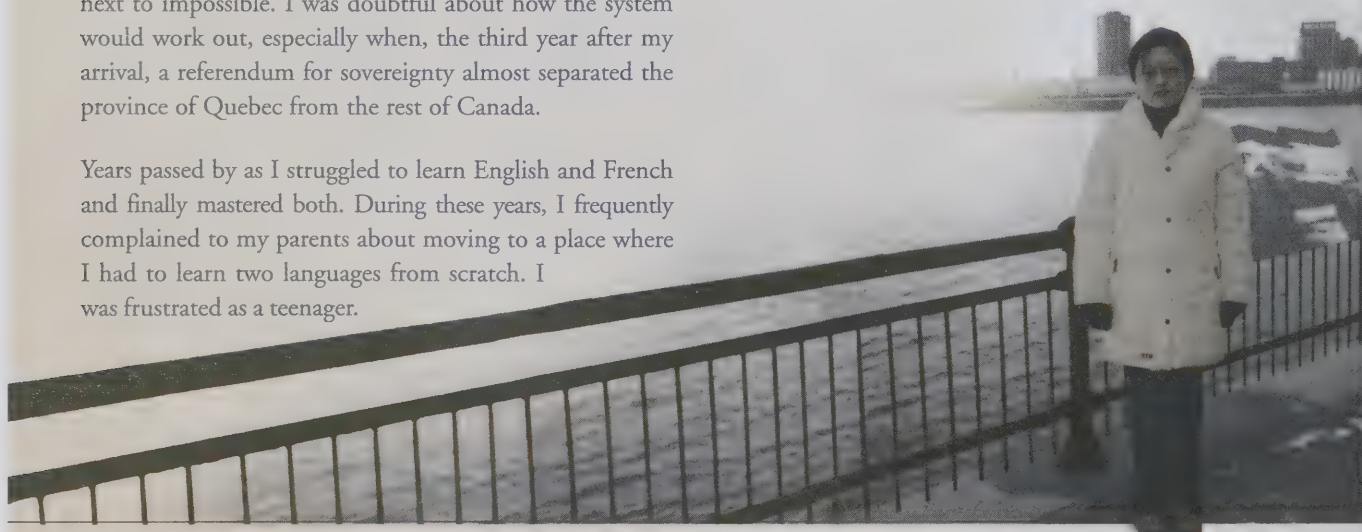
To a person who had lived most of her life in a country with only one official language, despite its countless dialects and languages in different places, the equal representation of more than one official language seemed amazing and next to impossible. I was doubtful about how the system would work out, especially when, the third year after my arrival, a referendum for sovereignty almost separated the province of Quebec from the rest of Canada.

Years passed by as I struggled to learn English and French and finally mastered both. During these years, I frequently complained to my parents about moving to a place where I had to learn two languages from scratch. I was frustrated as a teenager.

This effort, although difficult, brought me rewards. A Chinese philosopher once said that it is the things that people do not want to do but still have done that make them proud human beings. I am now proud to be a Canadian citizen who knows both official languages, in addition to my mother tongue, Chinese; it certainly gives me a sense of belonging. Moreover, knowing two languages is better than knowing just one, and more opportunities in life may arise as a result. Even though it was not easy, I am now thankful for having learned both languages. I would not be the person that I am without them.

With the growing use of English around the world, most immigrant parents prefer that their children be educated in English. Therefore, the importance of linguistic duality must be made known to immigrants as soon as they arrive in Canada, or even as soon as they decide to immigrate here. We need to help them see the importance of learning both languages. One Korean girl in my French class told me that she feels the need to learn French because she is in Quebec. Surely a positive thought, but not good enough. The wish to learn French should be shared by all Canadians, not only those living in Quebec. The same holds true for English. I would have preferred if my Korean friend had said that she wanted to learn French because she is in Canada.

Canada's official languages are not only the symbols of the country's past, they are also its present and the hope for its future. I hope we will all work hard together to accomplish real linguistic duality and make Canada an even better country.



## HIS ISLANDS, HIS CITY, HIS COUNTRY...

### A true story

His life began in an archipelago, “the most beautiful islands in the St. Lawrence,” he says. A tiny place of dunes, yellow sand, red cliffs, ice, winds that sing and rage, and surrounded and protected by water. These are the Magdalen Islands.

*INFOACTION* met with Pascal Arseneau, who recently became the representative of the Office of the Commissioner of Official Languages in Ontario. The topic of our conversation: his journey from the Magdalen Islands to downtown Toronto. He told *INFOACTION* about his transition. It is beautiful and typically Canadian story.

The youngest of a family of ten children, Pascal Arseneau grew up on Havre-aux-Maisons Island. He speaks of the island where he was born with such reverence that one almost regrets not having been born there. From a very young age, Pascal was intrigued with the mainland, or the “grande terre,” as the islanders say. The summer visitors, these strangers who came to the islands with their accents and sometimes speaking another language, also fascinated him.

One day at school, the children received an educational kit. “Explorations” was a game created and distributed by the Office of the Commissioner of Official Languages – his first contact with this federal agency. The game invited children to discover other languages and cultures. At the age of ten, Pascal had made up his mind. He would learn Canada’s other official language and learn more about the world. He took every opportunity to discover the language of Shakespeare, including television, annual family trips to the Maritimes and visits to cousins in the United States. But at ten, he could hardly imagine that he would one day become the representative of the Office of the Commissioner of Official Languages in Ontario.

By the age of 15, Pascal left his island to attend high school and college in Quebec City. He then enrolled at Glendon College in Toronto to learn English. In learning the language, he also discovered a socio-cultural reality that was almost unknown to him. Total immersion and Glendon College, although he spent just a year there, were formative experiences for him. Upon his return to Quebec City in the early 1990s, Pascal decided to take an honours bachelor’s degree in teaching English as a Second Language at Laval University. The study of languages led

him to Mexico and Guatemala, where he spent close to a year learning Spanish. After a few years in teaching, he made a move to public relations and marketing for a tourism development agency. His work focussed mainly on the American market and the Maritimes. In 2000, after five years on the road, he settled in Toronto, where he accepted a public relations job and then joined the TFO-TV Ontario management team.

Pascal Arseneau



If he needs a reason for being at the Office of the Commissioner of Official Languages today, it is because every time he hears the Commissioner describe her mission – to be a real agent of change – he feels a great affinity with her vision. What a challenge: to become an agent in the most populous province with the largest Francophone minority community in the country! *INFOACTION* asked Pascal Arseneau to tell us about his deep motivation. Here are some excerpts from his generous reply, but we could never do entire justice to his enthusiasm and passion.

A teacher by nature, Pascal Arseneau hopes first to understand better Canadians’ hurdles and fears with regard to linguistic duality. Once again, it is not the implementation of solutions that poses the greatest challenge, although the messages really resonate in Canadian society in 2004. According to Pascal: “Government messages about official languages must be more closely tailored to urban and rural realities in Ontario. They must address the concerns of minority language groups and also reach the majority community, newcomers, decision-makers and youth. Ontario and Canada are globalizing. Can we really sit idly and watch the train pass us by?”

As an agent of change, he believes that his role should focus above all on attitudes and behaviours. His experience in a bilingual environment has taught him that most Canadians are more interested in a global vision of a country on the move than in the differences that separate them. Increasingly, he encounters bilingual young adults who have a slightly different vision of Canada. While different, this vision is not contradictory. These young people are receptive to a more inclusive approach. This message is consistent with the mission of the Office of the Commissioner, which Dr. Adam describes as “ensuring that linguistic duality remains the glue holding our society together.”

The current socio-political environment in Ontario is one of major change and we are all witnessing the renewal of Canada’s collective imagination. This requires the development of a new language, which official languages stakeholders have every interest in deciphering and respecting. Pascal Arseneau also considers it essential to explore new paths, dictated on the one hand by reality and, on the other, inspired by ideals. A society cannot be built in a vacuum. The most exciting part is that there is so much left to do and that it is possible and healthy to raise the questions

being asked. In his new job, the representative of the Office of the Commissioner is taking his time, not reviewing the mission of the Office of the Commissioner, but reflecting on the messages and the dissemination of these messages. He adds that Marshall McLuhan’s idea that the medium is the message is as relevant today as it was more than 30 years ago. It will be a formidable challenge for him and his team. But as the Commissioner recently noted, the winners in society are those who aim high. Twenty-five years ago, the “Explorations” kit already hinted at some solutions for our representative, although he did not realize it at the time.

We had to end our talk since Pascal was returning to Toronto. If you ever pass by 438 University Avenue in the Queen City, why not stop by office 1410? You can continue this discussion with a young government official who is passionate about his work because Canada’s linguistic duality is at the heart of his job.

## BEFORE MOUNTING THE PODIUM

The Canadian sport system has made great progress in the past few years; however, the Commissioner is not yet ready to award it a gold medal for its performance in official languages. In fact, after extensive examination of the sport system, one finds that French and English still do not enjoy equal status. That is one of the Commissioner’s main conclusions in a recently published report. As a postscript to the report, there is a note that should be taken seriously: *More Effort Required to Finally Reach the Podium*. The document gives a progress report on recommendations that the Commissioner made in the year 2000 within the framework of a study on official languages in the Canadian sport system, which Sport Canada will have to implement.

The Commissioner’s recommendations formed a strategic plan to guide Sport Canada in eliminating barriers to the participation of Francophones in high performance sports.

The recommendations fell into three categories:

- implementing administrative measures to allow national sports organizations and national sports centres to provide an adequate level of service in both official languages;
- increasing the bilingual ability of national team trainers and;
- improving Sport Canada’s management of the program.

Three of the 15 recommendations have been implemented, and nine others have been only partially implemented. No action has yet been taken on the other three, which led Dr. Adam to state: “With a result like this, Sport Canada is still a long way from reaching the podium. Despite its good intentions, its performance has been less than stellar.”

Dr. Adam acknowledges that, in collaboration with its partners, Sport Canada has made some efforts, particularly the clear standards on official languages that it developed

for high performance training centres. Sport Canada has also reinforced measures to combine French and English during major games. It also made efforts to make its Internet site bilingual, translate documents and improve the bilingual ability of its staff. There is still much to do, however. For example, 18 percent of high performance athletes preferred French, which is less than the proportion of Francophones in the country. The latest data collected show that, in 2003, their representation was even lower (17.3 percent). This situation is of concern to the Commissioner, who issued a new recommendation:

That by June 30, 2004, Sport Canada produce an independent study on Francophone participation in all sports and identify the conditions conducive to equal access to high performance sports by both official language groups. The study should also examine the impact that the location of high performance training centres may have on this participation.

While acknowledging that progress has been made, Dr. Adam hopes that Sport Canada will raise its standards and assume greater leadership on this issue. That is exactly

what she was referring to when she said, "Sport Canada must help the Canadian sport system to find a second wind in order to reach the finish line as soon as possible."

In spite of the gaps that must be addressed, the Commissioner has great hopes for the Canadian Sport Policy, which states that linguistic duality is one of the essential values of the sport system and guarantees Francophone athletes services in their language. She is also counting on the vigilance of the Secretary of State for Amateur Sport, who has committed to stepping up efforts. Dr. Adam considers this issue a top priority.

## WHAT IS SPORT CANADA?

You have often heard the name but do you really know what it is? Sport Canada is a branch of the International and Intergovernmental Affairs Sector of the Department of Canadian Heritage. This branch is at the heart of sport activity in Canada and plays a leading role in everything relating to excellence in sport.

Sport Canada's mission is "to support the achievement of high performance excellence and the development of the Canadian sport system to strengthen the unique contribution that sport makes to Canadian identity, culture and society."

Sport Canada helps Canadian athletes to excel at the highest international levels through fair and ethical means. With its main partners, Sport Canada seeks to enhance coordination and integration to strengthen the Canadian sport system. For under-represented target groups, Sport Canada encourages the best possible access to sports and the greatest equity.

In May 1992, Sport Canada released the new Canadian Sport Policy, which cites linguistic duality as one of the essential values of the sport system. The policy stipulates that everyone must be able to participate in the sport system, regardless of language or culture.

This policy is the product of concerted efforts resulting in federal, provincial and territorial agreements. Sport Canada consulted the Office of the Commissioner of Official Languages in the course of developing the new policy.

## A MAGIC SITE TO VISIT TIME AND AGAIN

The right word? The correct translation? In French? In English? Visit this magic site once and you're sure to return. Drafting a text or coming across a word you don't know? Want to translate an expression? Helping your children with their homework? Add this address to your list of favourites: <http://www.wordwizards.gc.ca>

**WORD WIZARDS** is an online language toolkit launched by Canadian Heritage in the spring of 2003. This new Internet site offers the Canadian public quick access to numerous language tools that will make writing or revising easier in either official language. Once you have used **WORD WIZARDS**, you won't be able to get along without it. It allows you to perform searches quickly and easily and will help you to write correctly. **WORD WIZARDS** is a complete tool kit, offering everything to improve the quality of written material: dictionaries, style guides, grammar checks, verb conjugators, e-business vocabulary, terminology managers and so on.

That's not all. Every day, the site will offer a **TOOL OF THE DAY**, a new language tool designed in Canada. Through this site, you will become familiar with Canadian organizations active in the language field. A new one will be introduced every day.

In her last annual report, Ms. Adam congratulated Canadian Heritage for having created this unique project in collaboration with the National Research Council of Canada, the Treasury Board Secretariat, the Translation Bureau and Industry Canada.

Quick! Turn on your computer! Set off to discover **WORD WIZARDS!**



## THE COURTS WILL GRANT REPARATION

Until recently, one wondered how far the courts must go to grant meaningful and effective reparation for the violation of a right under the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

An historic decision rendered on November 6, 2003, by the Supreme Court of Canada in the Doucet-Boudreau case stipulated that the court must grant reparation and ensure full respect for the rights guaranteed by the Charter. The Nova Scotia Court of Appeal had overturned the decision of Superior Court Judge LeBlanc's decision in favour of Francophone parents and the Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse. They had demanded that

their provincial ministry of education and the Conseil scolaire acadien provincial provide, in five locations, homogeneous facilities and programs in French at the secondary school level.

In its decision, the Supreme Court of Canada also confirmed the role of the courts when there is a violation of language rights: "The affirmative promise contained in section 23 of the Charter and the critical need for timely compliance will sometimes require courts to order affirmative remedies to guarantee that language rights are meaningfully, and therefore necessarily promptly, protected."

Dr. Adam applauded the Supreme Court's decision by saying: "In its decision, the Supreme Court confirms that where there is a right, there is recourse. I am delighted with this decision because it clarifies how far the courts must go in granting useful and effective remedy when a Charter right has been violated. This decision will have significant repercussions on official-language minority communities right across the country, over and above education rights."

The Commissioner hopes that this time, governments will hear the Supreme Court's message loudly and clearly. She nevertheless regrets that Canadians have once again had to appeal to the courts to uphold their constitutional rights. The November 6 decision will result in significant gains for all official-language minorities in the country.

## COMMUNICATION IS A TWO-WAY STREET

Don't mistake this title for a simple cliché. Two-way communication can be found all over Canada. Information is constantly flowing between the regions and Ottawa. *INFOACTION* would like to introduce you to the people who ensure ongoing communication between Canadians living in the regions and the Office of the Commissioner of Official Languages.

As you know, Dyane Adam's mission is to act as an agent of change in Canada—a daring mission if ever there was one! She believes strongly that she must be in constant contact with Canadians if she and her team are to make any real changes. Given the sheer size of the country, five regional offices support her in her principal duties. She looks on the Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg and Edmonton teams as true "antennae." The term was coined by Keith Spicer, the first Commissioner of Official

Languages, who, in 1977, used it to refer to the first regional office set up in the Atlantic provinces, in Moncton. The five regional offices establish and maintain close relations with the official language communities, federal public servants in the region and the linguistic majority. This is how they provide a presence for the Commissioner across Canada. But their mini-teams are unable to keep up. Dr. Adam therefore decided to resume a pilot project from the 1980s and 1990s and create regional liaison positions. In other words, she wanted to increase the number of "antennae" that, on the one hand, would enable her to fulfill her mandate better and, on the other, would increase her and her team's awareness of what is going on in the regions.

Over the past year, regional liaison officer positions were created in Moncton, Montréal, Sudbury, Regina and



Liaison officers:  
René Boudreau  
Charles Taker  
Karsten Kaemling

Missing from  
the picture are  
Mireille Groleau  
and Pascale Paulin

Vancouver. The people in these positions work under the Commissioner's representative in the region.

It is largely because of client-service results that Dr. Adam created these positions. Their responsibilities revolve primarily around regional and local official languages issues. No small feat indeed! The officers are responsible for conveying relevant information that will be used by the Office of the Commissioner, departmental officials and officials from the federal institutions in their region, as well as the private sector, with respect to the implementation of the *Official Languages Act*, depending on the case and circumstances. They also inform the relevant authorities of the expectations of citizens living in the region and of the rights of the official-language minority.

The liaison officers also act as ombudmen and protectors of language rights in their areas. If, under the *Official Languages Act*, these rights are not respected, they establish a direct line of communication, either in person or by phone, with the individuals whose rights have been violated. Direct contact will help them to understand better each individual's situation and offer appropriate advice.

The Office of the Commissioner's liaison officers are developing important networks of contacts and establishing ongoing relationships that are becoming invaluable sources of information. This enables us to be on the leading edge of

the development of language issues, to conduct in-depth analyses of these issues and to make appropriate recommendations to senior management.

The liaison officers do not work in isolation, surrounded by four office walls. Their duties require a great deal of travel, quite often to remote areas in a range of weather conditions. The regional liaison they ensure is multifaceted: interventions, support and advice, analysis, various presentations to all segments of society, local media relations, development of strategies and action plans, public information program delivery, to name but a few. The liaison officers demonstrate great creativity and adapt easily and quickly to their clients.

To get a better idea of who the Office of the Commissioner of Official Languages' regional liaison officers are and what they do, why not contact them directly? They are always willing to make that two-way street as smooth as possible

## BILINGUAL JOBS: BILINGUAL PEOPLE

The *Official Languages Act* was not amended on November 21, 2003, but some of its requirements are to be enforced more rigorously. That is the bottom line of former Treasury Board President Lucienne Robillard's announcement.

Since the *Official Languages Act* was passed more than 30 years ago, bilingualism has been required of a significant number of senior federal public servants. Many senior managers still do not meet this requirement. Over the years, the various official languages commissioners, especially Dr. Dyane Adam, have vigorously pointed this out. During a press briefing held on November 21, Ms. Robillard

stated that 10 percent of managers in bilingual positions currently do not meet the linguistic requirements of the Act. These positions are mainly in regions that are designated bilingual by the Government of Canada: New Brunswick, Quebec and Ontario. Stressing the need to tighten the enforcement of certain language standards, Ms. Robillard added, "This is a significant step in the renewal of the Official Languages Program." Ms. Robillard also noted that she has clarified the regulations so that, from now on, no one can be appointed as a deputy minister or assistant deputy minister without being bilingual. Lower-level managers, such as directors, will still have until 2005 and 2007 to

comply with the Act, depending on their positions. Ms. Robillard wanted to send a “strong signal” to public servants by advising them that if they want to become senior managers in the federal public service, they should begin their language training early.

The Commissioner says she is happy that imperative staffing will be the norm. On the other hand, she considers it unfortunate that non-imperative staffing has not been completely eliminated. In her last annual report, Dr. Adam recommended that the Clerk of the Privy Council require deputy ministers and associate deputy ministers to have the same level of bilingualism as other public service managers. She is also in favour of implementing a formal language evaluation system. In a recommendation to the President of Treasury Board

and the President of the Public Service Commission, the Commissioner asked that the appointment of candidates who do not meet the language requirements be the exception.

The Commissioner will monitor this file with great interest, all the more so since she has often said that she would like Canada finally to have an exemplary public service if it is to uphold the *Official Languages Act*.

## FOR THE LOVE OF BOOKS

The first “Come Read with Me!” literacy competition award ceremony was held on September 25, 2003, at Westmount Park Elementary School in Montréal. Organized jointly by Literacy Partners of Quebec, the Quebec Federation of Home and School Associations and the Office of the Commissioner of Official Languages, the competition promoted reading, the cornerstone of literacy, among students attending Quebec English-language elementary schools. Through this event, organizers also wished to highlight the integral role language plays in cultural identity, and to show that reading is essential to a community’s survival.

Roch Carrier, celebrated author and National Librarian of Canada, was in attendance, together with the school’s students and the winners of the “Come Read with Me!” competition. To the great joy of those in attendance, Mr. Carrier read from his famous story *The Hockey Sweater*.

The first edition of this competition, which attracted an unexpectedly large number of entries, was a great success. More than 1300 students from all regions of Quebec expressed through words or pictures how they had felt when they read a book by a Canadian author.

The competition’s organizers were all very impressed with the high calibre of the drawings and writing entered. By working closely together, the three organizing partners were able to foster awareness among young English Quebecers of the need for excellent literacy skills, the basis for effective communication. By holding this competition, the organizers also helped to make young Quebecers aware of their rich cultural heritage.

The next competition will start soon. For more information, please visit the competition Web site, at [www.nald.ca/lpq/read.htm](http://www.nald.ca/lpq/read.htm).



## CO-OPERATION PROJECT: A SUCCESS

Every year, approximately 250,000 people choose to settle in Canada. Unfortunately, some communities and regions do not benefit equally from the benefits of immigration. Francophone communities throughout the country, including Quebec, are a case in point. According to Statistics Canada, these communities attract only a quarter of the number of immigrants that they should, given the size of their population.

Since she took office in 1999, the Commissioner of Official Languages has taken on the objective of intervening in immigration and exercising her monitoring, promotion, education and liaison roles. Her numerous interventions in this area include a project she feels very strongly about, *Agrandir l'espace francophone: Passons à l'action pour l'immigration*. That is why, on October 15, 2002, the Office of the Commissioner participated in a symposium organized by the Société franco-manitobaine. The symposium was attended by 150 persons who looked at immigration with a view to producing concerted action. Following the symposium, a committee was created in January 2003 to implement the recommendations. That committee responds to the first of the four major priorities established at the symposium, particularly the development of community leadership and a structure for welcoming newcomers that offers them a wide range of services available in French.

In this context, the Société franco-manitobaine and the Office of the Commissioner of Official Languages, together with a number of partners from the community and federal institutions, joined forces on a communications project that will:

- inform Manitoba's Francophone communities of the benefits of having new Francophone immigrants come to Manitoba, and
- inform and welcome newcomers to Manitoba, while stressing the importance of the province's Francophone reality.

The agreement entered into by the Société franco-manitobaine included the Office of the Commissioner and the other partnering groups. It gave rise to the BIEN PARMI NOUS campaign. Two awareness-raising workshops were offered in urban and rural areas during the campaign, and a media campaign promoted the contribution of

Francophone newcomers to Manitoba. To mark the occasion, seven "former newcomers," who were well-known in the province, shared the secret of their success in articles published in *La Liberté* and on radio and TV interviews. The seven were:

- Sidi Yattara from Mali, member of the Association étudiante du Collège universitaire de Saint-Boniface;
- Judith Jardines-Lopez from Cuba, harpist;
- Youssef Bezzahou from Morocco, teacher at the Collège universitaire de Saint-Boniface;
- Huguette Le Gall from Brittany, communications director at the Société Radio-Canada in Winnipeg;
- Bintou Sacko from Mali, provincial literacy co-ordinator at Pluri-Elles;
- Mayur Raval from India, professor at the Collège Louis-Riel; and
- Josée Thérberge from Quebec, director of Francofonds.

A number of promotional tools and various activities contributed to the campaign's success. The entire project was intended not only for Francophones, but also for new Anglophone and bilingual Canadians, encouraging them to get involved in Manitoba's Francophone community.

The implementation committee put great stock in two of the priorities that were established at the symposium: promoting Manitoba internationally and updating government immigration policies.

Ms. Adam was pleased to participate in this co-operative project. As she reminded Canadians in her annual report, immigration must henceforth promote the development of both language groups, including the minority communities. She has taken concrete measures to inform these communities of the benefits that immigration offers. She has organized, and continues to carry out, similar workshops throughout Canada. In 2002-03, the Office of the Commissioner held workshops in Vancouver, Edmonton, Ottawa and Toronto.

The Commissioner hopes to see Manitoba's exemplary event repeated throughout Canada.

## KEYBOARDS THAT CLICK IN BOTH LANGUAGES

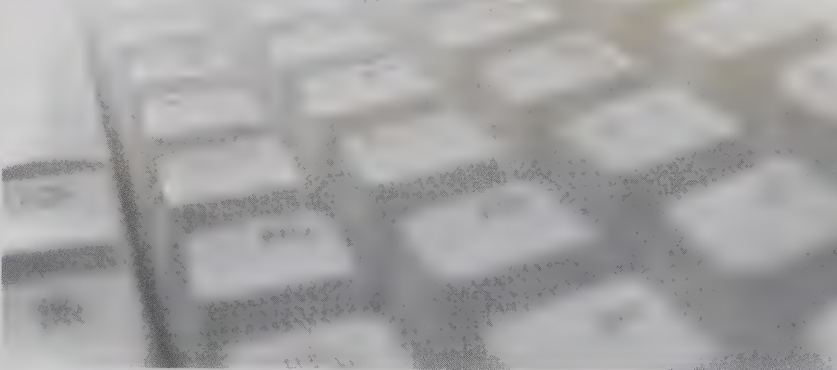
When the Office of the Commissioner of Official Languages resolves a complaint from the public, it is doing thousands of people a favour. This is neither the first nor the last time that *INFOACTION* will bear testimony to this.

Today's story takes place in Timmins, in northern Ontario, at the Human Resources Development Centre employment office, to be exact, where the computer keyboards available to the public clicked in English only. Believing that this was not in compliance with the *Official Languages Act*, a client who had used this office's computer filed a complaint, asking the Commissioner to intervene if appropriate.

After an investigator from the Office of the Commissioner had informed those in charge of this centre that posting a list of codes for typing French accents was not sufficient, the centre's manager immediately corrected the situation. She made eight bilingual keyboards available to the public

in Timmins and three more in Kapusaxsing and Kirkland Lake. This manager also asked employees in her department's offices if they needed bilingual keyboards in these three cities. Nineteen employees immediately made their requests and all these keyboards now click in French and English.

The proof is in the pudding. Complaints are an essential tool for all ombud to work effectively.



## A ONE OF A KIND PROJECT

Edmonton, Alberta, is home to a project that could be called the French Immersion Olympics because it is indeed a source of excellence. In June 2003, 94 grade 12 French immersion students from four school districts took the Government of Canada reading and writing tests used to fill positions in the federal public service. Twenty-two students from the Edmonton Public School District and two students from the Edmonton Catholic School District participated in oral interaction tests.

All the students took the various tests as acting public servants. Participants received either a Level A, B or C rating depending on their performance on each test. Level A corresponds to a beginning level, B to an intermediate level and C to an advanced level of French proficiency. To the pride of students, teachers and parents, a few students received exemptions from further testing at the federal level. Before taking the test, the participating students received a brief orientation. Given that this was the first year of the three-year pilot project, only students who volunteered were given the tests. The Office of the Commissioner of Official Languages recognized the successful students by presenting them with certificates of achievement.

As part of its French Language Renewal Project, the Edmonton Public School District formed a partnership with the Edmonton Catholic Separate School District, the Elk Island Catholic Regional Division and the St. Albert Protestant Separate School District. The involved partners worked with the Public Service Commission of Canada on a test project that gave the graduating French immersion students a unique opportunity to demonstrate their proficiency in French.

The pilot project has created interest throughout Alberta, with 32 school boards, as well as representatives from Canadian Parents for French and the Alberta School Board Association, attending a one-day information session on the main objectives and methodology of the project. During the second year of the pilot project, the Edmonton Public School Board will attempt to establish more solid benchmarks by broadening its sampling to include between 200 to 300 students from throughout the province. To promote French immersion and core French programs, the board will develop marketing materials for use by other school districts in Canada, as well as a

Francophone language and culture kit for schools, a video on French language and culture and a Web site on francophone history.

Dr. Dyane Adam is keenly interested in the development of this unique project and is proud and delighted to be part of it. Once again the Commissioner reminds us that the young people of Canada do give us hope for the future. They are the leaders of tomorrow and they are already convinced of the role and importance of official languages. Some of our future leaders might well be chosen from among the 2003 grade 12 French immersion graduates from Alberta.



## THE CANADIAN EXPERIENCE: AN INSPIRATION

Last November, Dr. Dyane Adam addressed participants from about 50 countries at a major symposium in Paris held by the Réseau francophone du français dans le monde (RIFRAM). The symposium's objective was to suggest various strategies for employing French that could be incorporated into the strategic planning of the Agence intergouvernementale de la Francophonie. The symposium members considered such topics as:

- French in information and communication technologies and in scientific and technical exchanges;
- the interaction between French and other Romance languages in specialized communication; and
- French in international trade.

The Commissioner had been asked to explain how to set language policy equitably in bilingual or multilingual organizations and administrations in which French is one of the official languages. Dr. Adam focused her presentation on linguistic equality in Canada, explaining how public institutions incorporate linguistic duality into their operations.

She offered an overview of the Canadian model of language planning and set forth some institutional conditions and administrative measures essential for the delivery of bilingual services. Throughout her speech, she emphasized the importance of political and administrative leadership.

The members of the RIFRAM symposium were very interested in the Commissioner's address. Based on more than three decades of Canadian experience, the Commissioner was very pleased to be able to round out her presentation with realistic and practical solutions. The symposium participants described Dr. Adam's presentation as an inspiration.

You may read the text of the Commissioner's speech on the Office of the Commissioner's Web site at [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca).

## IN MEMORIAM

### John Newlove

John Newlove, one of Canada's most accomplished poets, died in Ottawa from a brain hemorrhage on December 23, 2003, at the age of 65. A poet and editor, he received the Governor General's Award for Poetry in 1972. He had been Senior Editor at McClelland & Stewart Publishing, as well as an English editor at the Office of the Commissioner of Official Languages for many years.

John Newlove was known as a leading voice in Canadian Prairie poetry in the 1960s and 70s. On December 26, the *The Globe and Mail* said of his work, "His poems often portrayed the quiet of the land, while also uncovering the seemingly incidental details, a sense of constant transition and the sheer weight of history." Writer and editor John Metcalf described John Newlove as a "towering" figure in Canadian poetry.

The Office of the Commissioner of Official Languages wishes to extend its most sincere condolences to his wife Susan and his family

### Gysel Laflamme-Morin

Our dear friend and colleague Gysel Laflamme-Morin passed away peacefully on December 16, 2003, at the age of 50, surrounded by those close to her, after bravely fighting an incurable disease.

Gysel had been kept busy for almost three years as an assistant administrator in the Montréal region of the Office of the Commissioner of Official Languages, after having worked for Human Resources Development Canada.

Her main interests were her family, reading and camping. Gysel will be fondly remembered by all her colleagues for her good humour, joie de vivre and friendliness.

Her colleagues join the Commission in offering her family their most sincere condolences.

## SYMPOSIUM ON OFFICIAL LANGUAGES VISION AND CHALLENGES FOR THE 21ST CENTURY

### Toronto, March 2, 3 and 4, 2004

On March 2, 3 and 4, 2004, the Office of the Commissioner of Official Languages, in partnership with Canadian Heritage, Privy Council Office and Canadian Parents for French, will organize a symposium on official languages. This symposium, entitled Vision and Challenges for the 21st Century, will bring together stake-

holders from various sectors of Canadian society to discuss issues, and propose solutions, with regard to achieving one of the objectives of the federal government's *Action Plan for Official Languages*. This objective is to double by 2013 the number of young Canadians with knowledge of their second official language.

**You are better "connected" than ever.**

If you enjoy communicating electronically, you may prefer to receive **INFOACTION** in the electronic, rather than printed format.

If so, write us at [infoaction@ocol-clo.gc.ca](mailto:infoaction@ocol-clo.gc.ca). We look forward to hearing from you!

## A FIRST IN WESTERN CANADA

### Forum 4-2-1

In every region in the country, there are Councils of Senior Federal Officials. On November 17 and 18, 2003, the Councils of Senior Federal Officials of the four western provinces met in Regina, Saskatchewan. For the first time, about one hundred participants used this session to reflect on the theme of leadership and its importance in changing organizational culture regarding the official languages.

In addition to senior federal officials, middle managers from the four provinces came to Forum 4-2-1, as did representatives from the Privy Council, Treasury Board and the Office of the Commissioner of Official Languages. The territorial and provincial governments had delegated officials who participated as observers. The official language communities also took part in the sessions.

In addressing the members of the Forum, the Commissioner reminded them that they must set an example of leadership: "The task of initiating changes in customs, suggesting new ways of doing things, conveying values and mobilizing employees falls squarely on the shoulders of managers. They must show exemplary leadership to convey the changes and values they endorse at all levels of the organization." Dr. Adam took the opportunity to present the 2002-03 Léon Leadership Award, thereby drawing attention to the extraordinary leadership of John Ryan, President and CEO of Farm Credit Canada (FCC).

The Forum 4-2-1 sessions involved exchanges, dialogue and reflection, which led to developing a strategic plan for official languages. This plan is based on both the specific needs of each region and on active collaboration among all the participants. The government officials in attendance examined the most effective way to improve services to the public in the minority language, language training for staff and the support that their respective departments provide for community development. The strategic plan that was outlined sets out new approaches and more appropriate steps to make the various official languages programs a priority within federal institutions.

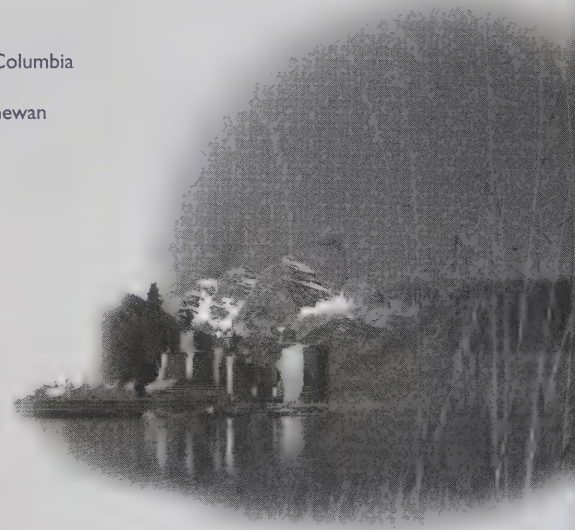
At the conclusion of Forum 4-2-1, the Commissioner pointed out that this event was an example of leadership. She believes that the results from the Forum will lead to the outstanding provision of services in both official

languages by federal institutions in the West, as well as steadfast motivation to maintain their excellence.

Federal officials and representatives of the territories and provinces appeared to be very pleased with the Forum, which strongly encouraged them to ensure that the official languages take their rightful place in their institutions' organizational culture.

Forum 4-2-1 was a first in Western Canada, but it will certainly not be the last.

British Columbia  
Alberta  
Saskatchewan



## TRANSLATION PRIZE 2003

The Quebec Writers' Federation (QWF) recently awarded its literary prizes for 2003. The Translation Prize sponsored by the Commissioner of Official Languages went to David Homel and Fred Reed. The two well-known writers shared the prize for their co-translation of Monique Proulx's novel *The Heart Is an Involuntary Muscle* (*Le coeur est un muscle involontaire*). Homel is a writer in residence in Bordeaux, France, and could not attend the ceremony to accept the prize. His wife, writer and illustrator Marie-Louise Guay, accepted the award, which was presented by Eva Ludvig, the Commissioner's representative in Quebec.

## NEW OFFICE IN SUDBURY

To celebrate the New Year in Ontario, the Office of the Commissioner of Official Languages is opening a brand-new office in Sudbury, in the northern part of the province. This new satellite office will be headed by Mireille Groleau, the new liaison officer. Ms. Groleau will provide liaison services between northern Ontario (northeastern and northwestern Ontario) and the Toronto regional office. She will also represent the Commissioner in the region, where she will maintain a dialogue with the institutions subject to the *Official Languages Act* and with the agencies that play a crucial role in assisting the development of official-language communities. With 15 years of experience at Radio-Canada,

Ms. Groleau is very knowledgeable about the cultural, economic and social issues facing this vast and beautiful region of Canada. She appreciates the challenges with which its linguistic communities must contend. Our warmest welcome to Mireille Groleau!

Sudbury's Office  
10 Elm Street, 4th Floor, Room 403  
Sudbury, Ontario  
P3C 5N3  
Tel.: (705) 671-4101  
Fax: (705) 671-4100

## AWARD OF EXCELLENCE

Public servants contribute tremendously to Canadian society. Treasury Board recognizes their excellent work, exemplary conduct and positive results through the Head of the Public Service Award program, which officially recognizes such contributions through its various awards of excellence.

The Commissioner asked the Clerk of the Privy Council and the Secretary to the Cabinet to add a permanent form of recognition for official languages in the Public Service. The Treasury Board Secretariat shared this interest.

The first award of excellence for official languages was presented in December 2003 to the Western Economic Diversification of Canada section 41 official languages team. This team's outstanding work led to the successful delivery of the program known as La Stratégie francophone, an initiative that fostered the economic development of Francophone communities in Western Canada.

The La Stratégie francophone program established partnerships and gathered funds to create a network of provincial organizations dedicated to the economic development of Francophone communities in the West. Each regional centre now offers the expertise of Francophones to entrepreneurs in Western Canada by offering a wide range of services in French, including business development services, consultation, training and access to procurement.

The members of this dynamic team have shown tremendous initiative and creativity in establishing the Stratégie francophone, with the utmost respect for the two official languages. Their efforts and enthusiasm have no doubt furthered the status of the official languages among the public in Western Canada.

The successful implementation of the Stratégie francophone eloquently illustrates how linguistic duality is at the heart of the public service. In presenting this Award of Excellence, Dr. Dyane Adam paid tribute to the outstanding contribution that this team from Western Economic Diversification Canada has made to promoting the official languages in federal institutions.

*INFOACTION* congratulates the following team of public servants: Marie Bouchard, Kiran E. Cahoon, Martin Connolly, Dean Dring, Judy Ferguson, Noreen Gallagher, Norman L. Grenier, Jean Laberge, Denise Lécuyer, Lisa Legault, Anastasia M. Lim, Yves Lussier and David Prud'homme.

## IN CLOSING

To be an ombudsman or mediator is to be a beacon of more equitable, more transparent governance that is sensitive to the needs of citizens. It's a job with a great future. As protectors of individual citizens at a time when governments are becoming both increasingly distant and increasingly all encompassing, we must develop every facet of our mission. It will be easier to accomplish our mission if we do everything in our power to do a better job of persuading and convincing.

*Third Statutory Conference of the Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, Tunisia, October 15, 2003.*

In Canada, we aspire to create this kind of magic, whereby all Canadians could communicate and hold a dialogue through the music of our official languages.

As Commissioner of Official Languages, my role is not limited to that of steward of the *Official Languages Act*. I am also an agent of change. As such, I propose ways to enhance the vitality of linguistic communities, especially official language minority communities. Culture is certainly one of the sources of vitality for these communities. It casts a bright light on these communities that can be seen from afar.

*États généraux de la chanson et de la musique franco-ontariennes, Ottawa, October 31, 2003.*

You explored the topic of leadership and its importance in creating a change in organizational culture with respect to official languages. The task of introducing changes in customs, suggesting new ways of doing things, conveying values and mobilizing employees falls squarely on the shoulders of managers. They must show exemplary leadership to convey the changes and values they endorse at all levels of government.

*Presentation of the Léon Leadership Award, Regina, Saskatchewan, November 18, 2003.*

An administration may often seem like a "black box." We know what goes in and what comes out, but operations are in a grey zone, comprised in large measure of bureaucratic routines and complex organizational relationships. It is up to senior managers to introduce any change in customs, to suggest new ways of doing things, to convey values and to mobilize employees to achieve tangible results.

## a few words from the commissioner

In Canada, making bilingualism one of the essential components of the structure of how our institutions are run is of vital importance because linguistic equality is the glue that keeps our society together.

*Symposium of the Réseau francophone du français dans le monde. Paris, November 5, 2003.*

We can all exercise influence and become agents of change. Change begins within us and our own convictions. It starts in the mind. People must have confidence in themselves and in their ability to shape the future.

Often, we think that only an authority can initiate changes or make decisions that affect society. This is not the case. Regardless of where you are in the hierarchy, you can make a difference. Decision-makers often need other people to show them the path to change and provide them with innovative and motivational ideas. An agent for change knows how to be persuasive and helps those in power to envision avenues for change.

It is not necessary to have formal power over others to stimulate the people around us to grow, bring a project to maturity, or see something through to the end. You must have motivation and a winning strategy. As well, real authority is not in the power to give orders, but in allowing you to influence others positively so that they can successfully complete a project together.

Everyone can take up the torch in a given situation, knowing that small actions and small changes can be the seeds for great achievements!

*Speech by the Commissioner to the National Capital Region Managers Forum, Ottawa, December 3, 2003.*

# AVANT LE POINT FINAL

## la parole à la commissaire

revient la tâche d'instaurer des changements de coutumes, de proposer de nouvelles manières de faire, de transmettre des valeurs et de susciter la mobilisation du personnel en vue de la réalisation de résultats concrets.

Au Canada, faire du bilinguisme l'une des composantes de la structure de l'administration de nos institutions revêt une importance capitale, car l'équité linguistique est le ciment de notre cohésion sociale.

*Allocution : Colloque du réseau francophone du français dans le monde. Paris, le 5 novembre 2003.*

## QUI PEUT ÊTRE UN AGENT DE CHANGEMENT ?

Nous pouvons tous exercer une influence et devenir des agents de changement. D'ailleurs, le changement commence avec soi-même et avec ses propres convictions. Ça commence dans la tête. Il faut avoir confiance en soi-même et dans sa capacité à façonner l'avenir.

Souvent, on pense que seule une autorité peut initier des changements ou prendre des décisions qui affectent la société. Ce n'est pas le cas. Peu importe votre statut dans la hiérarchie, vous pouvez faire une différence. Les décideurs sont souvent besoin que d'autres leur montrent des voies possibles de changement et leur fournissent des idées innovatrices et motivantes. L'agent de changement est celui qui aide la hiérarchie à envisager les pistes de changement et qui sait persuader.

Il n'est pas nécessaire de détenir une autorité formelle sur les autres pour faire grandir les gens autour de nous, pour amener un projet à maturité ou pousser une réalisation à son terme. Il faut avoir de la motivation et une stratégie gagnante. La variété autorité n'est pas celle qui permet de donner des ordres mais bien celle qui permet d'influencer positivement les autres pour qu'ils réalisent ensemble un projet qui leur apporte du succès. Chacun peut prendre le flambeau dans une situation donnée en sachant que de petites actions, de petits changements, peuvent être le ferment de grandes réalisations !

*Extrait d'une allocution de la Commissaire au Forum des gestionnaires de la région de la Capitale nationale, Ottawa, le 3 décembre 2003.*

Être un ombudsman ou un médiateur, c'est être le phare d'une gouvernance plus équitable, plus transparente et plus sensible aux besoins des citoyens et citoyennes. C'est un grand métier d'avenir. Protecteurs du citoyen à une époque où l'administration publique devient à la fois plus distante et plus omniprésente, nous devons développer toutes les facettes de notre mission. Et notre mission s'accroît si nous prenons tous les moyens pour mieux persuader et mieux convaincre.

*Allocution : Troisième Congrès statutaire de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, Tunisie, le 15 octobre 2003.*

Au Canada, nous aspirons au développement d'une magie par laquelle tous les Canadiens et Canadiennes pourraient communiquer ensemble et se répondre, grâce au concert des langues officielles.

En tant que commissaire aux langues officielles, mon rôle ne se limite pas à celui de gardien de la Loi sur les langues officielles. J'agis comme agent de changement et, à ce titre, je suggère des moyens d'accroître la vitalité des communautés linguistiques, particulièrement en milieu minoritaire. La culture est précisément l'une des sources de cette vitalité. Elle place au centre de la communauté un « phare » vers lequel on peut se tourner pour poursuivre son chemin.

*États généraux de la chanson et de la musique franco-ontariennes, Ottawa, le 31 octobre 2003.*

Vous avez exploré le thème du leadership et son importance dans l'atteinte d'un changement de culture organisationnelle en ce qui a trait aux langues officielles. La tâche d'instaurer des changements de coutumes, de proposer de nouvelles façons de faire, de transmettre des valeurs et de susciter la mobilisation du personnel, revient particulièrement aux cadres. Ils doivent faire preuve d'un leadership exemplaire pour transmettre les changements et les valeurs qu'ils soutiennent à tous les paliers du gouvernement.

*Remise du Prix Léon du Leadership, Regina (Saskatchewan), le 18 novembre 2003.*

Une administration apparaît souvent comme une « boîte noire » : nous savons ce qui y rentre et ce qui en sort. Cependant, son fonctionnement s'opère dans une zone d'ombre, constituée en grande partie de routines bureaucratiques et de structures relationnelles complexes. C'est aux cadres que

## NOUVEAU BUREAU À SUDBURY

belle et grande région du pays sur les plans culturel, économique et social. Et elle comprend bien les défis que les communautés linguistiques de cette région doivent relever. Nous lui souhaitons la plus cordiale bienvenue.

Bureau de Sudbury  
10, rue Elm, 4<sup>e</sup> étage, bureau 403  
Sudbury (Ontario)  
P3C 5N3

Tél. : (705) 671-4101  
Télec. : (705) 671-4100

## PRIX D'EXCELLENCE

en leur offrant une multitude de services en français, notamment des services de développement commercial, des consultations, de la formation et l'accès à de l'approvisionnement.

Les membres de cette équipe dynamique ont fait preuve d'un remarquable esprit d'initiative et d'une approche très créatrice dans la mise en œuvre de la Stratégie francophone, et ce, dans le plus grand respect des deux langues officielles. Leurs efforts et leur enthousiasme ont contribué à l'avancement des langues officielles chez les Canadiens et les Canadiennes de l'Ouest du pays.

L'exécution de la Stratégie francophone, qui a été couronnée de succès, prouve avec éloquence que la dualité linguistique se trouve au cœur de la culture de la fonction publique. Lors de la remise du Prix, madame Dyane Adam a rendu hommage à la contribution exceptionnelle de l'Équipe de l'article 41 de la Diversification de l'économie de l'Ouest qui a mis les langues officielles en valeur au sein du gouvernement du Canada.

INFOACTION félicite l'équipe composée des fonctionnaires suivants : Marie Bouchard, Kiran E. Cahoon, Martin Connolly, Dean Dring, Judy Ferguson, Noreen Gallagher, Norman L. Grenier, Jean Laberge, Denise Lécuyer, Lisa Legault, Anastasia M. Lim, Yves Lusier et David Prud'homme

Pour bien lancer l'année 2004 en Ontario, le Commissariat aux langues officielles ouvre un tout nouveau bureau dans le Nord de la province. Mireille Groleau, la nouvelle agente de liaison à Sudbury, assurera notamment la liaison entre le Nord de l'Ontario (Nord-Est et Nord-Ouest) et le bureau régional de Toronto. Mireille Groleau, aussi le Commissariat en région en dialoguant avec les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* et les organismes qui jouent un rôle essentiel dans l'épanouissement des communautés de langue officielle. En plus de posséder plus de 15 ans de service à Radio-Canada, Mireille connaît bien la réalité et les défis de cette

Les employés et les employées de la fonction publique apportent à la société canadienne une insigne contribution. Dans cette optique, le Conseil du Trésor a pour politique de souligner l'excellent travail que les fonctionnaires accomplissent, leur comportement exemplaire et les résultats positifs qu'ils atteignent. Le Prix du Chef de la fonction publique concrétise cette reconnaissance par l'entremise de ses divers prix d'excellence.

La commissaire avait exprimé au greffier du Conseil privé et secrétaire du Cabinet le souhait qu'un élément de reconnaissance permanent s'ajoute à ce prix en ce qui concerne les langues officielles dans la fonction publique.

Comme le Secrétaire du Conseil du Trésor partageait l'avis de la commissaire, un premier prix d'excellence pour les langues officielles a été remis en décembre 2003 à l'Équipe de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* de la Diversification de l'économie de l'Ouest Canada. La contribution exceptionnelle de cette équipe a permis de réaliser la Stratégie francophone qui vise le développement économique des collectivités francophones de l'Ouest du Canada.

La Stratégie francophone a pour but de former des partenariats et de réunir des fonds pour faciliter la création d'un réseau d'organisations provinciales vouées au développement économique des communautés francophones de l'Ouest. Chaque centre régional met l'expertise des francophones au service des entrepreneurs canadiens de l'Ouest

## UNE PREMIÈRE DANS L'OUEST CANADIEN

### Forum 4-2-1

Au terme du Forum 4-2-1, la commissaire n'a pas manqué de souligner que cet événement était un exemple de leadership. Elle croit que le Forum donnera lieu, de la part des institutions fédérales de l'Ouest, à une prestation exceptionnelle de services dans les deux langues officielles ainsi qu'à une ferme motivation d'en maintenir l'excellence.

Les fonctionnaires fédéraux et les représentantes et les représentants territoriaux et provinciaux se sont montrés très satisfaits du Forum qui les a fortement incités à faire en sorte que les langues officielles prennent leur juste place dans la culture organisationnelle de leurs institutions.

Le Forum 4-2-1 marquait une première dans l'Ouest canadien, mais il connaîtra certainement une suite.

Colombie-Britannique  
 Alberta  
 Saskatchewan

Dans toutes les régions du pays se trouvent des Conseils de hauts fonctionnaires fédéraux. Les 17 et 18 novembre dernier, le Conseil des fonctionnaires fédéraux des quatre provinces de l'Ouest se réunissait à Regina, en Saskatchewan. C'était la première fois qu'une centaine de personnes faisaient de la session une réflexion sur le thème du leadership et son importance dans l'atteinte d'un changement de culture organisationnelle en ce qui a trait aux langues officielles.

En plus des hauts fonctionnaires fédéraux, le Forum 4-2-1 regroupait des gestionnaires intermédiaires des quatre provinces ainsi que des représentants et des représentantes du Conseil privé, du Conseil du Trésor et du Commissariat aux langues officielles. Les gouvernements territoriaux et provinciaux avaient délégué des fonctionnaires qui participaient à la rencontre à titre d'observateurs. Les communautés de langue officielle prenaient également part aux assises.

En s'adressant aux membres du Forum, la commissaire leur a rappelé l'importance du leadership dont ils doivent donner l'exemple : « La tâche d'instaurer des changements de coutumes, de proposer de nouvelles façons de faire, de transmettre des valeurs et de susciter la mobilisation du personnel revient particulièrement aux cadres. Ils doivent faire preuve d'un leadership exemplaire pour transmettre les changements et les valeurs qu'ils soutiennent à tous les paliers de l'organisation. » Madame Adam profitait de l'occasion pour remettre le Prix Léon 2002-2003 soulignant ainsi le leadership extraordinaire de monsieur John Ryan, président-directeur général de Financement agricole Canada.

Les assises du Forum 4-2-1 ont pris la forme d'échanges, de dialogues et d'une réflexion qui ont mené à l'élaboration d'un plan stratégique en matière de langues officielles. Ce plan se fonde à la fois sur les besoins spécifiques à chacune des régions et sur une collaboration active entre tous les intervenants et toutes les intervenantes. Les fonctionnaires présents se sont penchés sur la façon la plus efficace d'améliorer les services au public dans la langue de la minorité, sur la formation linguistique du personnel ainsi que sur l'appui que leurs ministères respectifs apportent au développement des communautés. Le plan stratégique esquisse visait de nouvelles approches et des mesures plus adéquates à prendre afin que la mise en œuvre des programmes des langues officielles devienne une priorité au sein des organismes fédéraux.

## PRIX DE TRADUCTION 2003

La Québec Writers' Federation (QWF) décernait récemment ses prix littéraires pour 2003. Le Prix de traduction, parrainé par la commissaire aux langues officielles, a été remis à deux auteurs de renom, David Homel et Fred Reed, pour leur traduction du roman de Monique Proulx, *Le cœur est un muscle involontaire* (The Heart Is an Involuntary Muscle). David Homel, écrivain résidant à Bordeaux, en France, n'a pu assister à la cérémonie. Son épouse, Marie-Louise Guay, écrivaine et illustratrice, a accepté en son nom le prix présenté par Eva Ludvig, la représentante de la commissaire au Québec.

## IN MEMORIAM

### Gysel Laflamme-Morin

Notre chère collègue et amie Gysel Laflamme-Morin s'est éteinte dans la sérénité le 16 décembre 2003, à l'âge de 50 ans, après avoir vaillamment lutté contre une maladie incurable. Entourée de ses proches, elle s'est doucement envolée.

Gysel avait occupé un poste d'adjointe administrative au bureau régional du Commissariat aux langues officielles à Montréal durant près de trois ans, après avoir travaillé à Développement des ressources humaines Canada.

Sa joie de vivre, son sens de l'humour et son amabilité font partie des bons souvenirs de tous ses collègues.

Ses collègues se joignent à la commissaire pour offrir à sa famille leurs plus sincères condoléances.

### John Newlove

L'un des poètes canadiens les plus accomplis, John Newlove, est décédé d'une hémorragie cérébrale à Ottawa, le 23 décembre 2003, à l'âge de 65 ans. Poète et éditeur, il avait reçu l'un des Prix littéraires du Gouverneur général en 1972, dans la catégorie poésie. Monsieur Newlove avait été éditeur principal chez McClelland & Stewart Publishing, et par la suite, il a été réviseur anglais au Commissariat aux langues officielles durant plusieurs années.

Comme le soulignait le *Globe and Mail* dans son édition du 26 décembre, John Newlove était l'une des principales voix de la poésie canadienne des Prairies au cours des années 1960 et 1970. « Ses poèmes évoquaient la tranquillité de la terre tout en révélant des détails apparemment mineurs, un sens de la transition constante et le pur poids de l'histoire. » John Metcalf, écrivain et éditeur, décrivait John Newlove comme une figure imposante de la poésie canadienne.

Le Commissariat aux langues officielles offre à son épouse Susan et à sa famille ses plus sincères condoléances.

## SYMPOSIUM SUR LES LANGUES OFFICIELLES VISION ET DÉFIS AU 21<sup>e</sup> SIÈCLE

**Toronto, les 2, 3 et 4 mars 2004**

Les 2, 3 et 4 mars 2004, le Commissariat aux langues officielles organisera, en collaboration avec Patrimoine canadien, le Bureau du Conseil privé et Canadian Parents for French, un symposium sur les langues officielles. Ce symposium, intitulé *Vision et défis au 21<sup>e</sup> siècle*, réunira des représentants et représentants de divers secteurs de la société canadienne, afin de discuter des enjeux – et de proposer des solutions – qui permettront d'atteindre un des objectifs du *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement fédéral. Il s'agit en effet de doubler, d'ici 2013, le nombre de jeunes Canadiens et Canadiennes ayant une connaissance de leur deuxième langue officielle.

**Vous vivez dans un monde branché.**

Vous préférez recevoir la version électronique d'INFOACTION au lieu de l'imprimé? Faites-le-nous savoir en nous écrivant à l'adresse électronique suivante : [infoaction@ocol-ci.gc.ca](mailto:infoaction@ocol-ci.gc.ca)

**Nous attendons de vos nouvelles!**

de 200 à 300 élèves, ce qui permettra d'établir des repères plus solides. Le Conseil commencera également à élaborer des documents de marketing à l'intention des autres districts scolaires du Canada pour qu'ils fassent la promotion des programmes d'immersion en français et des programmes de français de base. Il élaborera également une trousse culturelle et langagière destinée aux écoles, une vidéo sur la langue et la culture françaises ainsi qu'un site Web sur l'histoire des francophones.

Madame Dyane Adam s'intéresse vivement au développement de ce projet unique. Elle est fière d'y prendre part. Une fois encore, la commissaire nous rappelle que les jeunes du Canada sont porteurs d'espoir pour l'avenir. Ils deviendront les dirigeants de demain et ils sont déjà convaincus du



## L'EXPERIENCE CANADIENNE : UNE INSPIRATION

On avait demandé à la commissaire d'expliquer comment stimuler la mise en oeuvre équitable de la politique linguistique des organisations et des administrations bilingues ou multilingues dont le français est l'une des langues officielles.

- Le français dans les technologies de l'information et de la communication ainsi que dans les échanges scientifiques et techniques;
- l'interaction entre le français et d'autres langues néo-latines dans la communication spécialisée;
- le français dans le commerce international.

sont penchés sur des sujet tels que :

En novembre dernier, le Réseau francophone du français dans le monde (RIFRAM) a invité madame Dyane Adam à prendre la parole lors d'un important colloque tenu à Paris qui réunissait des représentants et des représentantes d'une cinquantaine de pays. L'objectif du colloque était de proposer des stratégies diversifiées pour le français dans la perspective de la planification stratégique de l'Agence intergouvernementale de la Francophonie. Les membres du colloque se

relief l'importance du leadership politique et administratif. bilingues. Tout au long de son allocution, elle a mis en administratives essentielles à la prestation de services formulant quelques conditions institutionnelles et mesures canadien en matière d'aménagement linguistique tout en fonctionnement. Elle avait proposé un aperçu du modèle tutions publiques incorporent la dualité linguistique à leur linguistique au Canada en expliquant comment les ins- Madame Adam avait axé sa présentation sur l'égalité

Les membres du colloque du RIFRAM ont fort apprécié les propos de la commissaire. C'est avec une certaine fierté qu'à la lumière de plus de trois décennies d'expérience canadienne, elle a étoffé sa présentation de suggestions réalistes et pratiques. Les participants et les participantes au colloque n'ont pas manqué de souligner que l'exposé de madame Adam les avait inspirés.

Vous pouvez consulter le texte de l'allocution de la commissaire sur le site Web du Commissariat au [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca).

Un rôle et de l'importance des langues officielles. Inutile de dire que certains de nos futurs dirigeants et dirigeantes pourraient bien se trouver parmi ceux et celles qui auront suivi avec succès des programmes d'immersion en français de l'Alberta en 2003!

## DES CLAVIERS QUI CLIQUENT DANS LES DEUX LANGUES

français ne représentait pas une mesure conforme, la gestionnaire du Centre a immédiatement corrigé la situation. Elle a mis huit claviers bilingues à la disposition du public de Timmins et trois autres à Kapuskasing et à Kirkland Lake. Cette gestionnaire a également demandé aux fonctionnaires des bureaux de son ministère de déterminer leurs besoins quant aux claviers bilingues dans ces trois villes. Sans tarder, 19 fonctionnaires en ont fait la demande et tous ces claviers cliquent maintenant en français et en anglais.

N'est-ce pas juste d'affirmer que la plainte est un outil essentiel pour le travail efficace de tout ombudsman?

Lorsque le Commissariat aux langues officielles reçoit une plainte du public et qu'il la résout, il rend service à des milliers de personnes. Ce n'est ni la première ni la dernière fois qu'*INFOACTION* en fait la preuve.

Le récit d'aujourd'hui s'est déroulé à Timmins, dans le Nord de l'Ontario, plus précisément dans un Centre d'emploi du ministère du Développement des ressources humaines, où les claviers d'ordinateurs mis à la disposition du public ne cliquaient qu'en anglais. Jugeant que ce n'était pas conforme à la *Loi sur les langues officielles*, un client qui avait utilisé l'ordinateur de ce bureau a déposé une plainte dans laquelle il demandait à la commissaire d'intervenir s'il y avait lieu.

Après qu'un enquêteur du Commissariat ait informé les responsables de ce Centre que l'affichage, à chaque ordinateur, d'une liste de codes permettant de taper les accents en

## UN PROJET UNIQUE EN SON GENRE

aux langues officielles a reconnu la compétence des élèves en leur présentant un certificat d'honneur pour avoir réussi les tests linguistiques.

Dans le cadre du projet de renouvellement des programmes de langue française, l'Edmonton Public School District a créé un partenariat avec l'Edmonton Catholic Separate School District, l'Elk Island Catholic Regional Division et le St. Albert Protestant Separate School District. Les partenaires ont entrepris un projet-pilote sur l'évaluation du français langue seconde avec la Commission de la fonction publique du Canada. Ce projet commun a donné aux élèves de dernière année en immersion française l'occasion unique de démontrer leur compétence en français.

Le projet-pilote semble avoir soulevé l'intérêt de toute la province de l'Alberta. En fait, 32 conseils scolaires, de même que des représentants de l'organisation Canadian Parents for French et de l'Alberta School Board Association, ont assisté à une séance d'information d'une journée sur les principaux objectifs et la méthodologie du projet. Au cours de la deuxième année du projet-pilote, l'Edmonton Public School Board étendra son projet à toute la province afin d'inclure

Le projet a lieu à Edmonton, en Alberta. À certains égards, il pourrait s'intituler « les olympiades d'immersion en français » parce qu'il s'agit d'excellence. En juin 2003, 94 élèves de 12<sup>e</sup> année, inscrits aux programmes d'immersion en français dans quatre districts scolaires, ont subi les tests de compréhension de l'écrit et d'expression écrite dont se sert le gouvernement du Canada pour pourvoir des postes dans la fonction publique fédérale. Vingt-deux élèves de l'Edmonton Public School District et deux élèves de l'Edmonton Catholic School District se sont soumis au test d'interaction orale.

Ces élèves ont passé les divers tests destinés aux fonctionnaires. Ils ont reçu une cote A, B ou C pour chacun des tests selon leur rendement. La cote A correspond au niveau débutant de compétence en français, la cote B au niveau intermédiaire et la cote C au niveau avancé. À la grande fierté des élèves, du personnel enseignant et des parents, quelques élèves ont été exemptés de tests additionnels au niveau fédéral. Avant de subir les tests, les participants et les participantes ont reçu quelques conseils. Comme il s'agissait de la première année d'un projet-pilote de trois ans, la participation aux tests était volontaire. Le Commissariat

## PROJET DE CONCERTATION : UNE RÉUSSITE

Plus de 250 000 personnes choisissent de s'établir au Canada chaque année. Malheureusement, certaines communautés et régions du pays ne bénéficient pas équitablement des retombées liées à l'immigration. C'est normalement le cas des communautés francophones du Canada, y compris le Québec. Selon Statistique Canada, ces communautés n'attirent qu'un quart du nombre d'immigrants et d'immigrantes correspondant à leur poids démographique.

Dès son entrée en fonction en 1999, la commissaire aux langues officielles s'est donné comme objectif d'intervenir dans le dossier de l'immigration en y exerçant son rôle de vigie, de promotion, d'éducation et de liaison. Au nombre de ses multiples interventions en ce domaine, il y a un projet qui lui tient fort à cœur : « Agrandir l'espace francophone. Passons à l'action pour l'immigration. » C'est pourquoi, le 15 octobre 2002, le Commissariat a participé à un colloque de réflexion organisé par la Société franco-manitobaine. Le colloque réunissait 150 personnes qui se sont penchées sur le dossier de l'immigration en vue d'une action concertée. À la suite du colloque, en janvier 2003, elles ont créé un comité de mise en œuvre des recommandations. Ce comité répond au premier des quatre objectifs prioritaires ressortant du colloque, notamment le développement d'un leadership communautaire et d'une structure d'accueil offrant une panoplie de services en français aux nouveaux arrivants et aux nouvelles arrivantes.

C'est dans ce contexte que la Société franco-manitobaine et le Commissariat aux langues officielles, avec plusieurs autres partenaires de la communauté et des institutions fédérales, ont uni leurs efforts pour réaliser un projet de communication qui visait à sensibiliser les communautés francophones du Manitoba à l'avantage que représente l'arrivée de nouveaux immigrants francophones chez elles; informer et accueillir ces personnes au Manitoba sans oublier l'importance de les renseigner adéquatement sur la réalité francophone dans la province.

L'entente conclue par la Société franco-manitobaine incluait le Commissariat et les autres groupes partenaires. Elle a donné lieu à la campagne BIEN PARMi NOUS. Deux ateliers de sensibilisation en régions urbaine et rurale ont été offerts durant la campagne. En plus des ateliers, une campagne médiatique a mis en valeur la contribution de nouveaux arrivants et arrivantes francophones au

Manitoba. Pour souligner l'occasion, sept « anciens nouveaux arrivants » bien connus dans la province ont partagé le secret de leur réussite dans des chroniques publiées dans *La Liberté*, des entrevues radiophoniques et télédiffusées. Ce sont :

- Sidi Yattara, du Mali, membre de l'Association étudiante du Collège universitaire de Saint-Boniface;
- Judith Jardines-Lopez, de Cuba, harpiste;
- Youssef Bezzahou, du Maroc, enseignant au Collège universitaire de Saint-Boniface;
- Huguette Le Gall, de Bretagne, directrice des communications à la Société Radio-Canada de Winnipeg;
- Bintou Sacko, du Mali, coordonnatrice provinciale en alphabétisation de Pluri-Elles;
- Mayur Kaval, de l'Inde, professeur au Collège Louis-Riel;
- Josée Thiberge, du Québec, directrice de Francofonds.

Plusieurs outils promotionnels et diverses activités ont contribué au succès de la campagne. L'ensemble du projet visait non seulement les francophones, mais également les nouveaux citoyens anglophones et bilingues, les incitant à s'intéresser à la communauté francophone du Manitoba. Le comité de mise en œuvre accorde une grande importance à deux priorités issues du colloque : ce sont la promotion du Manitoba à l'échelle internationale et la nouvelle formulation des politiques gouvernementales en matière d'immigration.

Madame Adam se dit heureuse de participer à un tel projet de concertation. Comme elle le rappelait dans son dernier rapport annuel, l'immigration doit dorénavant favoriser le développement des deux collectivités linguistiques, y compris les communautés vivant en contexte minoritaire. Elle a pris des mesures concrètes pour informer ces dernières des avantages qui s'offrent à elles en matière d'immigration. Elle a organisé et continué de préparer des ateliers de travail sem-blables dans tout le pays. En 2002-2003, le Commissariat a tenu des ateliers à Vancouver, Edmonton, Ottawa et Toronto. Le projet de concertation réalisé au Manitoba représente un événement exemplaire que la commissaire aimerait voir se multiplier partout au Canada.

la fonction publique. Elle préconisait aussi la mise vigoureuse d'un système d'évaluation linguistique formelle. Dans une recommandation adressée à la présidente du Conseil du Trésor et au président de la Commission de la fonction publique, la commissaire demandait que la nomination de candidats et de candidates qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques constitue une mesure exceptionnelle.

Il va sans dire que la commissaire suivra ce dossier avec grand intérêt d'autant plus qu'elle a maintes fois exprimé le souhait que le Canada compte enfin sur une fonction publique exemplaire s'il veut que la *Loi sur les langues officielles* soit respectée.

Les cadres inférieurs (p. ex. directeurs et directrices) auront toutefois jusqu'en 2005 et 2007 pour se conformer à la *Loi* selon le poste qu'ils occupent. Madame Robillard a voulu émettre « un signal fort » à l'intention des fonctionnaires en les avisant que s'ils veulent devenir cadres supérieurs dans la fonction publique, il est préférable de commencer leur formation linguistique tôt.

Pour sa part, la commissaire s'est dite heureuse de constater que la dotation impérative devient la norme. En revanche, elle déplore le fait que la dotation non impérative n'ait pas été complètement éliminée. Dans son dernier rapport annuel, madame Adam recommandait au greffier du Conseil privé d'exiger des sous-ministres et des sous-ministres délégués le même niveau de bilinguisme que celui des autres cadres de

## QUAND LE LIVRE TEND LA MAIN

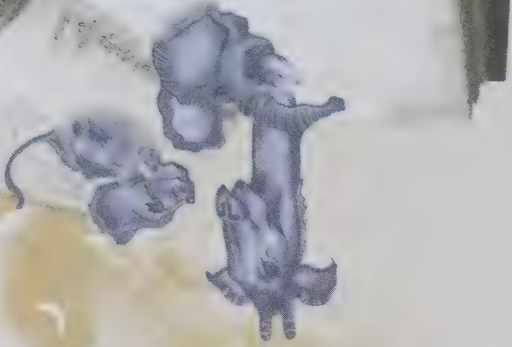
Le 25 septembre dernier avait lieu la remise des prix du premier concours d'alphabétisation *Come Read with Me!* Organisé conjointement par Literacy Partners of Québec, la Fédération québécoise des associations foyers-écoles et le Commissariat aux langues officielles, ce concours vise la promotion de la lecture auprès des élèves des écoles primaires des commissions scolaires anglophones du Québec. Les organisateurs avaient invité les jeunes à la lecture en tant qu'élément fondamental de l'alphabétisation. Du même coup, ils plaçaient la langue au cœur même de l'identité culturelle et reconnaissaient l'apport de la lecture à sa survie.

Monsieur Roch Carrière, auteur renommé et directeur général de la Bibliothèque nationale du Canada, s'était joint aux élèves de l'école primaire Westmount Park, à Montréal, ainsi qu'aux gagnants du concours *Come Read with Me!* pour la remise des prix. À la grande joie de tous, il a lu un extrait de son célèbre conte pour enfants *Le chandail de hockey*.

Attirant un nombre insoupçonné de participants et de participantes, la première édition du concours a remporté un franc succès. Plus de 1 300 élèves de toutes les régions du Québec ont exprimé, par l'écriture ou par le dessin, les émotions ressenties lors de la lecture d'un auteur canadien.

La prochaine édition de ce concours sera lancée bientôt. Pour de plus amples renseignements, visitez le site [www.nald.ca/lpq/read.htm](http://www.nald.ca/lpq/read.htm).

Les organisateurs du concours sont vivement impressionnés par la qualité exceptionnelle des dessins et des textes reçus. L'étroite collaboration de ces trois organismes permet de sensibiliser davantage la jeunesse anglo-québécoise à l'importance d'un niveau élevé d'alphabétisme, ce qui assure une meilleure communication. Les responsables du concours ont aidé les jeunes anglophones du Québec à vivre une expérience qui leur aura fait prendre conscience de la richesse culturelle de leur communauté.



Au cours de la dernière année, des postes d'agents et d'agentes de liaison régionale ont été créés à Moncton, Montréal, Sudbury, Regina et Vancouver. Les personnes qui occupent ces postes travaillent sous la direction du représentant de la commissaire en région.

C'est principalement en raison de résultats axés sur le service à la clientèle que madame Adam a créé ces postes. Les responsabilités de ces personnes gravitent essentiellement autour des enjeux régionaux et locaux en matière de langues officielles. Pas une mince tâche que la leur! Les agents et les agentes sont responsables de transmettre une information pertinente qui sera utilisée par le Commissariat, les responsables des ministères et des institutions fédérales de leur région ainsi que par le secteur privé pour ce qui est de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, selon les cas et les circonstances. Ils renseignent également les autorités visées sur les attentes du public de la région et sur les droits de la minorité de langue officielle.

Il va sans dire que les agents et agentes de liaison agissent aussi dans leur milieu en tant qu'ombudsmans et protecteurs et protectrices des droits linguistiques. Si, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, ces droits ne sont pas respectés, les agents et agentes établissent une relation directe avec les individus lésés dans leurs droits, soit en personne ou par téléphone. Le contact direct les aidera à mieux comprendre chaque situation et leur permettra d'offrir des conseils appropriés.

## POSTES BILINGUES : PERSONNES BILINGUES

La *Loi sur les langues officielles* n'a pas été amendée le 21 novembre dernier, mais certaines de ses exigences seront désormais appliquées avec plus de rigueur. C'est l'essentiel de l'annonce qu'a faite ce jour-là l'ancienne présidente du Conseil du Trésor, madame Lucienne Robillard.

Depuis l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* il y a plus de 30 ans, un nombre important de hautes fonctionnaires fédéraux sont tenus d'être bilingues. De nombreux cadres supérieurs ne répondent toujours pas à cette exigence. Au cours des ans, les divers commissaires aux langues officielles ont dénoncé cette situation haut et fort, particulièrement madame Dyane Adam.

Les agents et agentes de liaison du Commissariat développent des réseaux importants de contacts et établissent des rapports continus qui deviennent de précieuses sources d'information. C'est ainsi qu'on peut être à la fine pointe de l'évolution des dossiers linguistiques, en faire une analyse en profondeur et soumettre à la direction générale des recommandations adéquates.

Les agents et agentes ne travaillent pas en isolement entre les quatre murs d'un bureau. Leurs tâches nécessitent de nombreux déplacements, très souvent vers des endroits éloignés et dans une variété de conditions météorologiques. La liaison régionale qu'ils assurent revêt de multiples aspects et emprunte de nombreuses formes différentes : interventions, prestation d'appui et de conseils, analyse, présentations diverses à tous les groupes de la société, relations avec les médias locaux, développement de stratégies et de plans d'action, prestation de programmes d'information publique... Et la liste ne s'arrête pas là. Ces personnes font preuve d'une grande créativité et s'adaptent facilement et rapidement à leur clientèle.

Pour mieux connaître qui sont et que font les agents et les agents de liaison régionale du Commissariat aux langues officielles, pourquoi ne pas communiquer avec eux? Ils sont toujours prêts à assurer une liaison aller-retour des plus agréables.

Lors d'un point de presse tenu le 21 novembre, madame Robillard mentionnait qu'à l'heure actuelle, 10 p. 100 des cadres occupant des postes bilingues ne respectent pas les normes linguistiques dictées par la *Loi*. Ces postes se trouvent principalement dans les régions désignées bilingues par le gouvernement du Canada. Ce sont le Nouveau-Brunswick, le Québec et l'Ontario. Insistant sur l'obligation de resserrer l'application de certaines normes linguistiques, madame Robillard ajoutait : « Nous venons de franchir un pas important dans la relance du programme des langues officielles. » Elle expliquait aussi qu'elle a clarifié les règlements afin que dorénavant, personne ne soit nommé sous-ministre ou sous-ministre adjoint sans être bilingue.

mesures réparatrices concrètes destinées à garantir aux droits linguistiques une protection réelle et donc nécessaires. »

Madame Adam a applaudi le jugement de la Cour suprême du Canada dans les termes suivants : « Dans sa décision, la Cour suprême confirme que là où il y a un droit, il y a un recours. Je suis ravie de ce jugement, car il précise jusqu'où les tribunaux doivent aller pour accorder une réparation utile et efficace lorsqu'il y a violation d'un droit en vertu de la *Charte*. Ce jugement aura des répercussions importantes pour les communautés minoritaires

## LIAISONS ALLER-RETOUR

Ne prenez pas ce titre pour une réclame d'agence de voyage. Les liaisons aller-retour, on les trouve un peu partout au Canada. Toujours en liaison : Régions/Ottawa et Ottawa/Régions. *INFOACTION* vous présente les personnes qui assurent une communication continue entre le public canadien vivant en région et le Commissariat aux langues officielles.

Madame Dyane Adam, vous le savez déjà, s'est donné pour mission d'agir comme agente de changement dans la société canadienne. Mission audacieuse s'il en est ! Elle croit fermement qu'elle doit être en constante relation avec le public canadien si son équipe et elle veulent engendrer de véritables changements. Étant donné l'immensité du pays, cinq bureaux régionaux la secondent dans ses principales fonctions. Les équipes de Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Edmonton représentent pour elle de véritables



Agents de liaison :  
René Boudreau  
Charles Taker  
Karsten Kaemling  
Étaient absentes :  
Mirreille Groleau  
et Pascale Paulin

« antennes ». L'appellation est de Keith Spicer, premier commissaire aux langues officielles qui, en 1977, a ainsi qualifié le premier bureau régional installé dans les provinces de l'Atlantique, à Moncton. Les cinq bureaux régionaux ont pour mandat d'établir et de maintenir des rapports étroits avec les communautés de langue officielle, avec les fonctionnaires fédéraux de la région et avec la majorité linguistique. C'est ainsi qu'ils assurent la présence du Commissariat partout au Canada. Mais leurs ministères ne suffisent pas à la tâche. Madame Adam a donc décidé de reprendre un projet pilote des années 1980 et de créer des postes de liaison régionale. En d'autres mots, elle a voulu augmenter le nombre d'« antennes » qui d'une part lui permettent de mieux remplir son mandat et d'autre part, rendent la réalité régionale de plus en plus présente, à ses yeux et à ceux de son équipe.

de langue officielle à l'échelle du pays, au-delà de la question des droits scolaires. »

La commissaire souhaite que, cette fois-ci, le message de la Cour suprême soit bien entendu par les gouvernements. Elle déplore du même coup le fait que les citoyens et les citoyens doivent encore une fois se rendre devant les tribunaux pour faire respecter leurs droits constitutionnels. Le jugement du 6 novembre donnera lieu à des gains importants pour l'ensemble des minorités de langue officielle de tout le pays.

## UN SITE MAGIQUE À VISITER ENCORE ET ENCORE

guides de rédaction, correcteurs grammaticaux, conjugaison des verbes, vocabulaire du commerce électronique, gestionnaires de terminologie, etc.

Ce n'est pas tout ! Chaque jour, vous trouverez sur le site l'**OUTIL DU JOUR**, un nouvel outil langagier conçu au Canada. Sur ce site, vous vous familiariserez avec des organismes canadiens qui œuvrent dans le domaine du langage. On vous en présente un nouveau tous les jours.

Dans son dernier rapport annuel, madame Adam a félicité Patrimoine canadien d'avoir réalisé ce projet unique en son genre en collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Bureau de la traduction et Industrie Canada.

Vite, à votre ordi ! Partez à la découverte de **GÉNIES DES MOTS** !



Le mot juste ? La traduction exacte ? En français ? En anglais ? Visitez ce site magique une seule fois et vous y reviendrez sûrement. Vous rédigez un texte ou vous lisez un mot dont vous ignorez le sens ? Vous voulez traduire une expression ? Vous aidez vos enfants à faire leurs devoirs ? Inscrivez l'adresse de cette trouvaille à votre carnet de sites préférés : <http://www.geniesdesmots.gc.ca>.

**GÉNIES DES MOTS** est une trousse langagière en ligne lancée au printemps 2003 par Patrimoine canadien. Ce nouveau site Internet offre au public canadien un accès rapide à de nombreux outils linguistiques. En y ayant recours, vous rédigerez ou réviserez plus facilement dans l'une ou l'autre des langues officielles. **GÉNIES DES MOTS**, on ne peut plus s'en passer une fois qu'on l'a utilisée. Elle assure une recherche rapide et facile. Elle vous aide à mieux rédiger dans une langue correcte. **GÉNIES DES MOTS** est un coffre à outils complet. Tout ce qui peut améliorer la qualité des textes écrits s'y trouve : dictionnaires,

raison à des parents francophones et à la Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse qui demandaient au ministre de l'Éducation de leur province et au Conseil scolaire acadien provincial de fournir, dans cinq localités, des programmes et des installations homogènes en français au niveau de l'enseignement secondaire.

Dans son jugement, la Cour suprême du Canada confirme ainsi le rôle des tribunaux lorsqu'il y a violation des droits linguistiques : « La promesse concrète contenue à l'article 23 de la *Charte* et la nécessité cruciale qu'elle soit tenue à temps obligent parfois les tribunaux à ordonner des

Jusqu'à tout récemment, on se demandait jusqu'où les tribunaux doivent aller pour accorder une réparation utile et efficace lorsqu'il y a violation d'un droit en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Un jugement historique, rendu le 6 novembre dernier par la Cour suprême du Canada dans l'affaire Doucet-Boudreau, stipulait que les tribunaux doivent accorder réparation et assurer le plein respect des droits garantis par la *Charte*. On se souviendra que la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse avait renversé la décision du juge LeBlanc de la Cour du Banc de la Reine. Ce dernier avait donné

égal aux deux groupes de langue officielle dans le sport de haut niveau. L'étude devra également examiner l'impact qu'a l'emplacement des centres d'entraînement de haut niveau sur cette participation.

Tout en reconnaissant les progrès accomplis, madame Adam souhaite que Sport Canada se donne de plus hauts standards et assume une plus grande part de leadership dans cette question. C'est précisément ce à quoi elle fait référence en déclarant que « Sport Canada doit donner un second souffle au système sportif canadien pour atteindre sans plus tarder le fil d'arrivée. »

En dépit de lacunes à corriger, la commissaire met beaucoup d'espoir dans la nouvelle Politique canadienne du sport qui énonce que la dualité linguistique fait partie des valeurs essentielles du système sportif et garantit aux athlètes francophones des services dans leur langue. Elle compte également sur la vigilance du secrétaire d'État au Sport amateur qui s'est engagé à redoubler d'efforts. Madame Adam considère l'évolution de ce dossier comme une priorité de premier ordre.

## QU'EST-CE QUE SPORT CANADA?

tème sportif canadien. Pour les groupes cibles sous représentés, il encourage le meilleur accès possible aux sports et la plus grande équité.

En mai 1992, Sport Canada rendait publique la nouvelle Politique canadienne du sport selon laquelle la dualité linguistique fait partie des valeurs essentielles du système sportif. Elle stipule que chacun et chacune doit pouvoir participer au système sportif peu importe sa langue et sa culture.

Cette politique est l'aboutissement d'efforts concertés qui ont mené à des ententes fédérales-provinciales-territorales. Sport Canada a consulté le Commissariat au cours de l'élaboration de la nouvelle politique.

Madame Adam reconnaît que Sport Canada, en collaboration avec ses partenaires du système sportif, a fait des efforts notamment en ce qui concerne les normes claires qu'il a développées en matière de langues officielles pour les centres d'entraînement de haut niveau. Sport Canada a également renforcé les mesures d'intégration du français et de l'anglais dans le déroulement des grands jeux. Il a déployé d'autres efforts pour rendre son site Internet bilingue, pour traduire des documents et améliorer la capacité bilingue du personnel. Il reste toutefois beaucoup de pain sur la planche. Par exemple, les athlètes de haut niveau qui préfèrent s'exprimer en français étaient sous-représentés (18 p. 100) dans l'ensemble des disciplines sportives, proportionnellement à la représentation des deux groupes de langue officielle au pays. Les dernières données recueillies montrent qu'en 2003, ils sont encore moins nombreux (17,3 p. 100). Cette situation préoccupe la commissaire qui a émis une nouvelle recommandation :

Vous en entendez souvent parler, mais savez-vous réellement de quoi il s'agit? Sport Canada est une direction générale du secteur des Affaires internationales et intergouvernementales du ministère du Patrimoine canadien. Cette direction se trouve au cœur de l'activité sportive canadienne et joue un rôle prépondérant dans tout ce qui touche l'excellence dans le sport.

Sport Canada a pour mission « d'appuyer l'atteinte de l'excellence sportive de haut niveau et l'édification du système sportif canadien comme moyens de renforcer la contribution unique que le sport apporte à l'identité, à la culture et à la société canadiennes ».

Sport Canada veille à améliorer l'excellence des athlètes du pays aux plus hauts échelons du sport international par des moyens loyaux et conformes aux règles d'éthique. Avec ses principaux partenaires, Sport Canada cherche à accroître la coordination et l'intégration favorisant l'édification du sys-

## AVANT DE MONTER SUR LE PODIUM

Comme agent de changement, il croit que son action se situe d'abord au niveau des attitudes et des comportements. Son expérience en milieu bilingue lui a appris que la majorité des Canadiennes et des Canadiens sont d'usage intéressés par une vision globale d'un pays en marche que par les différences qui les séparent. De plus en plus, il rencontre de jeunes adultes bilingues qui ont une vision légèrement différente du Canada. Bien qu'elle soit différente, cette vision n'est pas pour autant contradictoire. Ces jeunes sont réceptifs à un discours d'avantage inclusif. Ce message correspond bien à la mission du Commissariat que madame Adam formule ainsi : « s'assurer que l'équité linguistique demeure le ciment de notre cohésion sociale ».

stimulant, c'est qu'il reste tant à faire et que les questionnements sont possibles et sains. Dans ses nouvelles fonctions, le représentant de la commissaire s'attarde donc, non pas à revoir la mission du Commissariat, mais à reconsidérer les messages et la diffusion de ces messages. Il ajoute que la pensée de Marshall McLuhan, *the medium is the message*, est aujourd'hui tout aussi pertinente qu'au moment de son lancement il y a plus de 30 ans. Pour son équipe et lui, le défi sera de taille. Mais comme le remarquait récemment la commissaire, les gagnants dans la société sont ceux et celles qui visent haut. Il y a 25 ans, la trousse « Explorations » fournissait déjà à notre représentant, bien à son insu, quelques indices de solution.

Il a fallu mettre un terme à une conversation qui se serait prolongée parce que Pascal Arsenneau reprenait la route de Toronto. Si jamais vous passez devant le 438 de l'avenue University dans la Ville-Reine, pourquoi ne pas vous arrêter au bureau 1410? Vous y poursuivrez cet échange avec un jeune fonctionnaire passionné par son travail parce que la dualité linguistique canadienne occupe le cœur de ses fonctions.

Le système sportif canadien a réalisé des progrès importants au cours des dernières années. Toutefois, la commissaire n'est pas prête à lui accorder une médaille d'or pour sa performance dans le domaine des langues officielles. En effet, après un examen méticuleux du système sportif, il ressort que le français et l'anglais ne jouissent toujours pas du même statut. C'est là une des principales conclusions de la commissaire dans un rapport publié dernièrement. En exergue du rapport, on peut lire un avis à prendre au sérieux : Donner un second souffle pour enfin atteindre le podium. Le document fait le point sur les recommandations émises par la commissaire en l'an 2000, dans le cadre d'une étude sur les langues officielles dans le système sportif canadien et que Sport Canada devra mettre en œuvre.

Les recommandations de la commissaire se voulaient un plan stratégique en vue d'aider Sport Canada à éliminer les obstacles à la participation des francophones au sport de haut niveau.

Trois des 15 recommandations ont été mises en œuvre et neuf autres partiellement. Il en reste trois à appliquer, ce qui a fait dire à madame Adam : « Avec un tel résultat, Sport Canada est encore loin du podium. En dépit de ses bonnes intentions, sa performance n'est pas à la hauteur des attentes. »

Sport Canada.

- la mise en œuvre de mesures administratives afin de permettre aux organismes nationaux de sport et aux centres nationaux de sport de fournir un niveau de service adéquat dans les deux langues officielles;
- le renforcement de la capacité bilingue des entraîneurs des équipes nationales;
- l'amélioration de la gestion du programme par Sport Canada.

Elles se divisaient en trois grandes catégories :

## Ses îles, sa ville, son pays...

### Une histoire vraie

Sa vie commence dans un archipel, « les plus belles îles du Saint-Laurent », précise-t-il. Un pays miniature composé de dunes, de sable blond, de rouges falaises, de glaces, de vents qui chantent et qui ragent, d'eau qui entoure et protège. Ce sont les Îles-de-la-Madeleine.

INFOACTION a rencontré Pascal Arseneau qui représente depuis peu la commissaire aux langues officielles en Ontario. Le thème de notre conversation : des Îles-de-la-Madeleine au centre-ville de Toronto, quel parcours ! Il a raconté sa transition à INFOACTION. Une belle histoire, typiquement canadienne.

Benjamin d'une famille de dix enfants, Pascal Arseneau grandit sur l'île de Havre-aux-Maisons. Il parle de son île natale avec une telle vénération, qu'on regrette presque de ne pas y être né. Très tôt, Pascal est intrigué par le content, la « grande terre » comme disent les gens des Îles. Il éprouve aussi une grande fascination pour la visite de l'étranger et étrangers qui s'amènent aux Îles avec leurs accents et parlant parfois une autre langue.

Voilà qu'un beau jour, à l'école, on remet aux élèves une trousse éducative. « Explorations » est un jeu créé et distribué par le Commissariat aux langues officielles. Premier contact avec cet organisme fédéral. Le jeu invite les enfants à découvrir d'autres langues, d'autres cultures. À dix ans, Pascal est convaincu. Il apprendra d'ailleurs la langue officielle du Canada et il en apprendra davantage sur le monde. Il profite de tous les moyens mis à sa disposition pour découvrir la langue de Shakespeare : la télé, les voyages annuels en famille dans les Maritimes, chez les cousins des États... Mais à dix ans, on ne se doute pas qu'on deviendra un jour le représentant de la commissaire aux langues officielles en Ontario.

Dès l'âge de 15 ans, Pascal quitte son île pour poursuivre ses études secondaires et collégiales à Québec. Il s'inscrit ensuite au Collège Glendon, à Toronto, pour apprendre l'anglais. L'apprentissage de cette langue s'accompagne de la découverte d'une réalité socioculturelle dont il se doute à peine. C'est l'immersion totale et Glendon, bien qu'il n'y passe qu'une année, marque son chemin. De retour au Québec au début des années 1990, Pascal choisit de faire un baccalauréat spécialisé en enseignement de l'anglais langue seconde à l'Université Laval. L'étude des langues le conduit au Mexique et au Guatemala où il passe

près d'un an à se familiariser avec l'espagnol. Après quelques années en enseignement, il se tourne vers les relations publiques et le marketing pour le compte d'une agence de développement touristique. Il travaille principalement sur le marché américain et dans les Maritimes. En 2000, après avoir passé cinq années sur la route, il s'installe à Toronto où il décroche un poste en relations publiques, puis se joint à l'équipe de direction de TFO-TV Ontario.

Pascal Arseneau

Il ressent une grande affinité avec sa vision. — être une véritable agente de changement — expliquer la mission qu'elle s'est donnée que chaque fois qu'il entend la commissaire. Si on le retrouve aujourd'hui au Commissariat aux langues officielles, c'est Si on le retrouve aujourd'hui au Commissariat aux langues officielles, c'est Quel défi que de devenir un agent dans la province la plus peuplée et qui compte la plus grande communauté minoritaire francophone au pays! INFOACTION a demandé à Pascal Arseneau de nous parler de sa motivation profonde. Nous vous présentons des extraits de sa longue réponse, mais nous ne traduirons jamais adéquatement son enthousiasme et sa passion.

Pédagogue de nature, Pascal Arseneau souhaite d'abord mieux comprendre les obstacles et les appréhensions des Canadiens et des Canadiennes à l'égard de la dualité linguistique. Mais encore, ce n'est pas l'application des solutions qui pose le plus grand défi, bien que la communication des messages trouve un écho réel dans la société canadienne de 2004. Selon lui : « Les messages des gouvernements en matière de langues officielles doivent être davantage adaptés aux réalités urbaine et rurale de l'Ontario, répondre aux préoccupations des groupes linguistiques minoritaires, mais aussi rejoindre la communauté majoritaire, les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes, les personnes qui prennent les décisions, et les jeunes. L'Ontario et le Canada se mondialisent. Leur-on réellement se contenter de regarder passer le train? »

## LA DUALITÉ LINGUISTIQUE AU CANADA

### Point de vue d'une immigrante par Nan Xie

Le Canada est vraiment un beau pays, spécialement pour les immigrants et les immigrantes qui viennent de pays où il n'y a pas de liberté politique, où les gens vivent dans la pauvreté et où l'environnement est souvent ravagé. Pour eux, venir au Canada serait la réalisation d'un rêve. Pour un grand nombre, cela reste un simple rêve.

Le Canada est un pays qui valorise les droits de la personne et le multiculturalisme. Il accueille des gens de partout dans le monde. Il y a presque dix ans, au plus fort de la vague d'immigration chinoise qui avait commencé au début des années 1980, j'ai eu le privilège d'immigrer au Canada avec mes parents. Nous sommes arrivés à Montréal.

Le jour de mon arrivée, je regardais avec anxiété par la vitre de la porte du taxi. La neige s'empilait encore à la mi-mars, les rues étaient désertes et, chose surprenante, il n'y avait pas de bicyclettes, le principal moyen de transport urbain du peuple chinois. Pour l'enfant inexpérimenté de neuf ans que j'étais, le monde venait de changer.

De nouvelles expériences ont marqué les jours suivants. Impressionnée, j'observais les gros camions de déneigement, je découvrais les frites avec une étrange sauce et du fromage et je voyais des gens de différentes races et couleurs, parlant une myriade de langues, mais vivant et travaillant en harmonie. Je découvrais aussi qu'il y avait deux langues officielles.

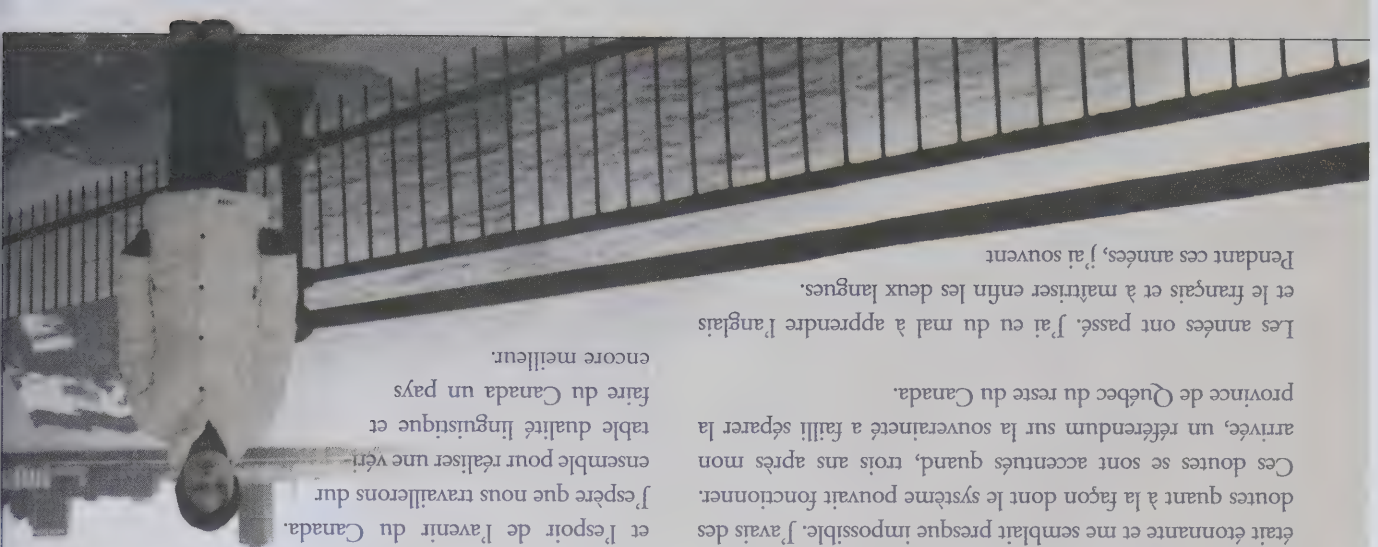
Pour une fille ayant vécu la majeure partie de sa vie dans un pays où une seule langue officielle était reconnue, malgré les innombrables langues et dialectes en usage dans différentes régions, la représentation égale de plus d'une langue officielle était étonnante et me semblait presque impossible. J'avais des doutes quant à la façon dont le système pouvait fonctionner. Ces doutes se sont accentués quand, trois ans après mon arrivée, un référendum sur la souveraineté a failli séparer la province de Québec du reste du Canada.

Les années ont passé. J'ai eu du mal à apprendre l'anglais et le français et à maîtriser enfin les deux langues. Pendant ces années, j'ai souvent

regardé en arrière et me suis demandé comment j'allais faire pour réaliser une véritable dualité linguistique et faire du Canada un pays encore meilleur.

Les langues officielles ne sont pas seulement des symboles du passé, elles représentent aussi le présent et l'espoir de l'avenir du Canada. J'espère que nous travaillerons dur ensemble pour réaliser une véritable dualité linguistique et faire du Canada un pays encore meilleur.

Par tous les Canadiens et les Canadiennes, pas seulement par le Canada. Le désir d'apprendre le français devrait être partagé qu'elle voulait apprendre le français parce qu'elle était au Canada. Le désir d'apprendre le français devrait être partagé par tous les Canadiens et les Canadiennes, pas seulement par ceux qui vivent au Québec. C'est aussi vrai pour l'anglais.



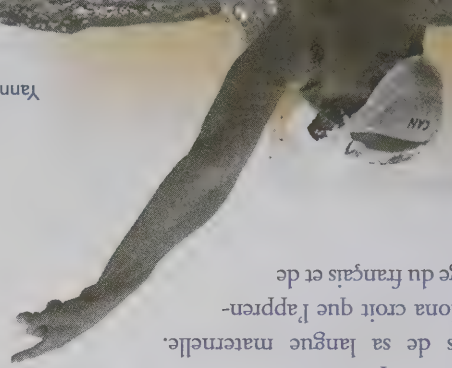
Présentement, Marc fait encore son deuil de sa retraite. Un jour, il aimerait être entraîneur, mais pour l'instant, il trouve encore difficile de mettre les pieds sur une patinoire de courte piste.

**Catriona Le May Doan**, triple médaillée olympique en patinage de vitesse sur longue piste, naît à Saskatoon. Son apprentissage d'une langue seconde est différent de celui de Marc Gagnon, puisque qu'elle en fait l'expérience dès la maternelle. Ses parents l'inscrivent dans une école primaire de langue française à Saskatoon, école qu'elle fréquente pendant huit ans. Catriona poursuit ses études secondaires dans une école offrant un programme avancé en français.

Sans doute parce qu'elle débute l'apprentissage du français dès la petite enfance, Catriona n'éprouve pas de grandes difficultés à devenir bilingue. Elle est très reconnaissante envers ses parents qui lui ont donné la chance de maîtriser les deux langues officielles, ce qui lui permet de progresser dans sa carrière sportive et professionnelle. Comme Marc Gagnon, elle apprécie pleinement l'avantage de communiquer librement avec les autres athlètes. Participer à des entrevues dans les deux langues représente un avantage et elle se réjouit de communiquer dans les deux langues officielles du Canada avec le public canadien et européen, mais aussi avec les athlètes des autres pays représentés aux Jeux olympiques.

Catriona encourage fortement tous les jeunes du Canada à apprendre le français et l'anglais, qui sont pour elle deux portes ouvertes sur le monde. Il s'agit de voyager autant qu'elle le fait pour s'en convaincre. Elle ajoute que parler le français et l'anglais contribue à une meilleure compréhension de la société canadienne et au développement d'un sens d'appartenance au pays. Dans son cas, l'apprentissage du français lui a même permis de mieux saisir les subtilités de sa langue maternelle. Catriona croit que l'apprentissage du français et de

Yannick Lupien



L'anglais devrait être obligatoire dans toutes les écoles canadiennes. Fière d'avoir représenté le Canada à l'échelle internationale, Catriona met beaucoup d'espoir dans la relève. Les jeunes athlètes sautent, sans aucun doute, atteindre leurs objectifs et réaliser leurs rêves.

Né à Laval, au Québec, **Yannick Lupien** grandit et fait ses études à Aymer, au Québec. Il fait présentement partie de l'Équipe nationale de natation. L'été prochain, il participera aux Jeux olympiques pour la deuxième fois.

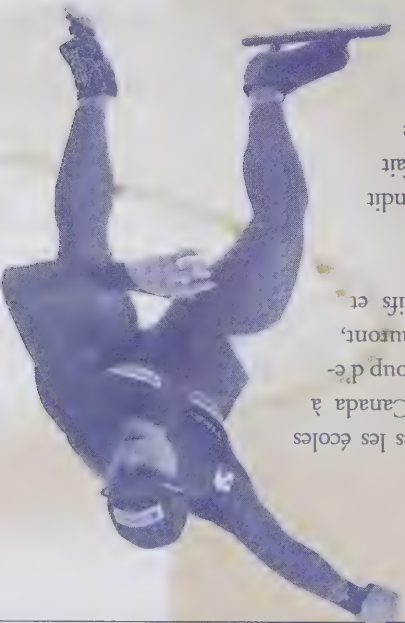
Ayant grandi dans une région bilingue, Yannick commence à apprendre l'anglais à la garderie. Il devient bilingue très tôt et n'éprouve aucune difficulté à s'exprimer en anglais. En tant que membre de l'Équipe nationale de natation, il participe à de nombreuses compétitions au Canada et à l'étranger, ce qui lui donne l'occasion de mettre sa connaissance de la langue anglaise en pratique.

Tout comme Marc et Catriona, Yannick ne voit que des avantages à comprendre et parler le français et l'anglais. « En tant qu'athlète bilingue, je peux faire deux fois plus d'entrevues, à la CBC, à Radio-Canada et aux autres réseaux canadiens de télévision et de radio. Pour un athlète de haut niveau, c'est absolument essentiel d'être bilingue si on veut réellement communiquer avec les membres de l'équipe et les entraîneurs. Être bilingue n'est pas un fardeau à traîner, mais une compétence de plus », a-t-il déclaré.

Yannick ne saurait assez encourager les jeunes à apprendre les deux langues officielles du Canada. Selon lui, étudier l'anglais ou le français est beaucoup plus facile que se maintenir en bonne forme. *INFOACTION* profite de l'occasion pour lui souhaiter la meilleure des chances lors des prochains Jeux olympiques qui auront lieu cet été à Athènes.

Le message des ces trois jeunes athlètes est on ne peut plus clair. Parler les deux langues officielles, c'est aussi précieux qu'une médaille d'or!

Catriona  
Le May  
Doan



## MÉDAILLES ET BILINGUES EN PLUS

Vous les avez sûrement vus ou entendus à la télévision ou à la radio s'exprimant parfois en anglais, parfois en français. Ces jeunes athlètes font partie de la nouvelle génération canadienne qui compte de plus en plus de bilingues. Dernièrement, *INFOACTION* a rencontré trois athlètes ayant représenté le Canada aux Jeux olympiques. Pour le bénéfice de notre lectorat, nous leur avons demandé de partager leur expérience personnelle de l'apprentissage d'une langue seconde et du bilinguisme. Marc Gagnon, Cartiona Le May Doan et Yannick Lupien ont bien voulu nous livrer leurs impressions. Comme vous le savez, le Commissariat aux langues officielles s'intéresse de près à la dualité linguistique telle que vécue au sein du système sportif canadien.

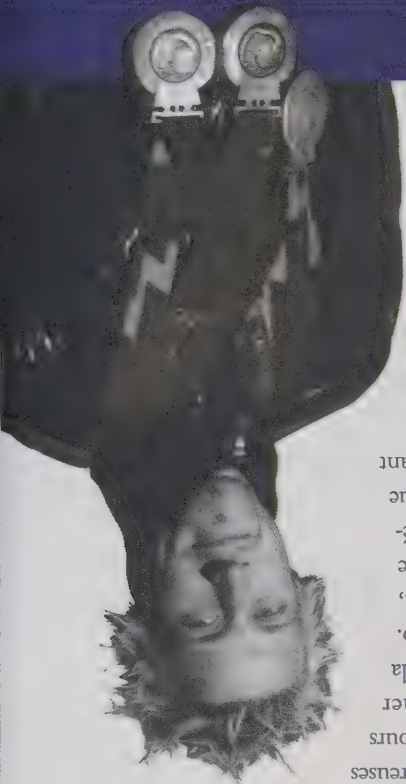
**Marc Gagnon**, l'athlète olympique canadien le plus médaillé de l'histoire des Jeux olympiques d'hiver, nous a parlé des principales étapes du parcours qui l'a rendu bilingue. Marc naît et grandit à Chicoutimi. Très jeune, il fait sa marque dans le patinage de vitesse. À l'adolescence, il déménage à Québec afin de se perfectionner en se joignant à l'Équipe nationale. C'est à l'école secondaire Cardinal-Roy de Québec que Marc commence vraiment l'apprentissage de l'anglais langue seconde. La motivation d'apprendre et de parler couramment lui vient de sa professeure d'anglais, madame Louise-Andrée Simonneau, qui lui fait d'abord aimer cette langue et la culture qu'elle véhicule. Sans sa professeure, Marc se demande s'il serait bilingue aujourd'hui.

En tant que membre de l'Équipe nationale de patinage de vitesse sur courte piste, Marc sentait le besoin de communiquer

## Infoaction

Coordination :  
Stéphanie Côté  
Jean-Sébastien Racine  
Monique Cousineau  
Rédaction :  
Chantal Breton  
Traduction :  
Bureau de la traduction  
Révision française :  
Texte et Rédaction Inc  
Révision anglaise :  
Nancy Lee  
Infographie :  
Losmoz Graphik

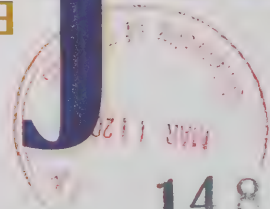
344, rue Slater, 3<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0T8  
Téléphone sans frais : 1 877 996-6368  
Télécopieur : (613) 993-5082  
Courrier électronique : [message@ocol-dlo.gc.ca](mailto:message@ocol-dlo.gc.ca)  
Site Web : [www.ocol-dlo.gc.ca](http://www.ocol-dlo.gc.ca)  
ISSN 1203-0996



Marc Gagnon  
Photo : Bernard Brouil

L'occasion de ses nombreuses victoires, Marc est toujours heureux de s'exprimer dans les deux langues, à la télévision ou à la radio. Il a aussi appris l'italien, ayant eu une copine italienne. Il s'est vite débrouillé dans cette langue qu'il maîtrise maintenant assez bien.

avec tous ses coéquipiers et coéquipières, plus particulièrement les anglophones. Motivé par sa professeure, il ne tarde pas à s'adonner de tout cœur à l'apprentissage de l'anglais. Bien sûr, Marc le parle couramment. Les nombreuses compétitions auxquelles il participe l'amènent à beaucoup voyager, pratiquant un sport de haut niveau, Marc se rend vite compte des multiples avantages de parler couramment le français et l'anglais. En étant bilingue, il communique plus facilement avec certains de ses entraîneurs qui ne parlent pas français, et il échange aussi avec les athlètes de son équipe. À l'occasion de ses nombreuses victoires, Marc est toujours heureux de s'exprimer dans les deux langues, à la télévision ou à la radio. Il a aussi appris l'italien, ayant eu une copine italienne. Il s'est vite débrouillé dans cette langue qu'il maîtrise maintenant assez bien.



# infocaction

BULLETIN Commissaire aux langues officielles

février 2004  
Volume 9, n° 2

## MOT DE LA COMMISSAIRE

### Les attentes de l'auditoire ne changeront pas

Le renforcement du bilinguisme chez les jeunes Canadiennes et Canadiens. Je ne suis pas sans savoir que la réalisation du *Plan d'action* exige de l'audace et que les attentes du public n'en sont que plus grandes. M. Martin peut compter sur mon entière collaboration. Je serai là, fidèlement à l'écoute, en espérant n'entendre aucune fausse note.

Le présent numéro d'INFOACTION vous donne des preuves bien vivantes que de nombreux jeunes favorisent l'apprentissage des deux langues officielles. Je vous invite à lire le témoignage d'une jeune Chinoise nouvelle-

ment émigrée au Canada, celui de trois athlètes olympiques qui ont retrouvé le podium et enfin, une entrevue avec un jeune fonctionnaire fédéral de Toronto. Des jeunes de cette trempe, il s'en trouve partout au Canada et nous avons raison d'être fiers d'eux, car ils et elles contribuent grandement à l'épanouissement de la dualité linguistique canadienne.

Bonne lecture!

Dyane Adam



Dans mon dernier Rapport annuel, je comparais ce *Plan* à une partition musicale ou, si vous préférez, à une œuvre pour grand orchestre. J'avais alors souligné que tout comme un orchestre a besoin d'un chef habile, l'exécution du *Plan d'action pour les langues officielles* restera inachevée sans un leadership fort et soutenu. Et j'avais ajouté que le passage d'un chef à un autre ne s'exécute pas sans préparation et que la transition doit se faire dans le respect le plus total de la partition où il n'y a aucune place pour les fausses notes.

Le paysage politique canadien a changé depuis le 12 décembre. Un nouveau premier ministre et son équipe assument le leadership du pays. Inutile de vous dire que je veille de façon vigilante et attentive à la place qu'occupent les langues officielles dans la réalité et l'évolution de cette nouvelle ère parlementaire canadienne. Il est à souhaiter que M. Martin et son équipe ne négligent aucunement le devoir et la responsabilité qui sont les leurs : respecter le *Plan d'action pour les langues officielles*, ce plan de redressement dont s'était doté le précédent gouvernement.

Le chef d'orchestre a changé depuis mon dernier Rapport mais la partition musicale reste la même. Ma priorité, soit de veiller à ce que les objectifs du *Plan d'action* se transforment en résultats tangibles pour le public canadien, demeure également inchangée. Qu'on se rappelle que l'auditoire, le grand public, nourrit les mêmes attentes quant au *Plan d'action pour les langues officielles* : il exige une meilleure offre de services dans les deux langues officielles, une pleine intégration des langues officielles dans la culture de la fonction publique tout comme un plus grand soutien aux communautés de langue officielle en situation minoritaire et enfin, un

1	Mot de la commissaire
2	en plus
2	Médailles et bilingues
4	la dualité linguistique
4	Canada - Point de vue
4	d'une immigrante
5	des îles, sa ville, son pays...
6	Avant de monter sur le podium
7	Qu'est-ce que Sport Canada?
8	Un site magique à visiter
8	encore et encore
8	es tribunaux
8	accorderont réparation
9	laisons aller-retour
10	Postes bilingues :
10	Personnes bilingues
11	Quand le livre tend la main
12	Projet de concertation :
12	une réussite
13	Des claviers qui cliquent
13	dans les deux langues
13	Un projet unique
13	en son genre
14	L'expérience canadienne :
14	Une inspiration
15	In mémoriam
15	Symposium
16	Une première dans
16	l'Ouest canadien
16	Prix de traduction
17	Nouveau bureau à Sudbury
17	Prix d'excellence
18	Avant le point final















